Richard Bandler
John Grinder

# RESIGNIFICANDO

## Programação Neurolingüística e a Transformação do Significado

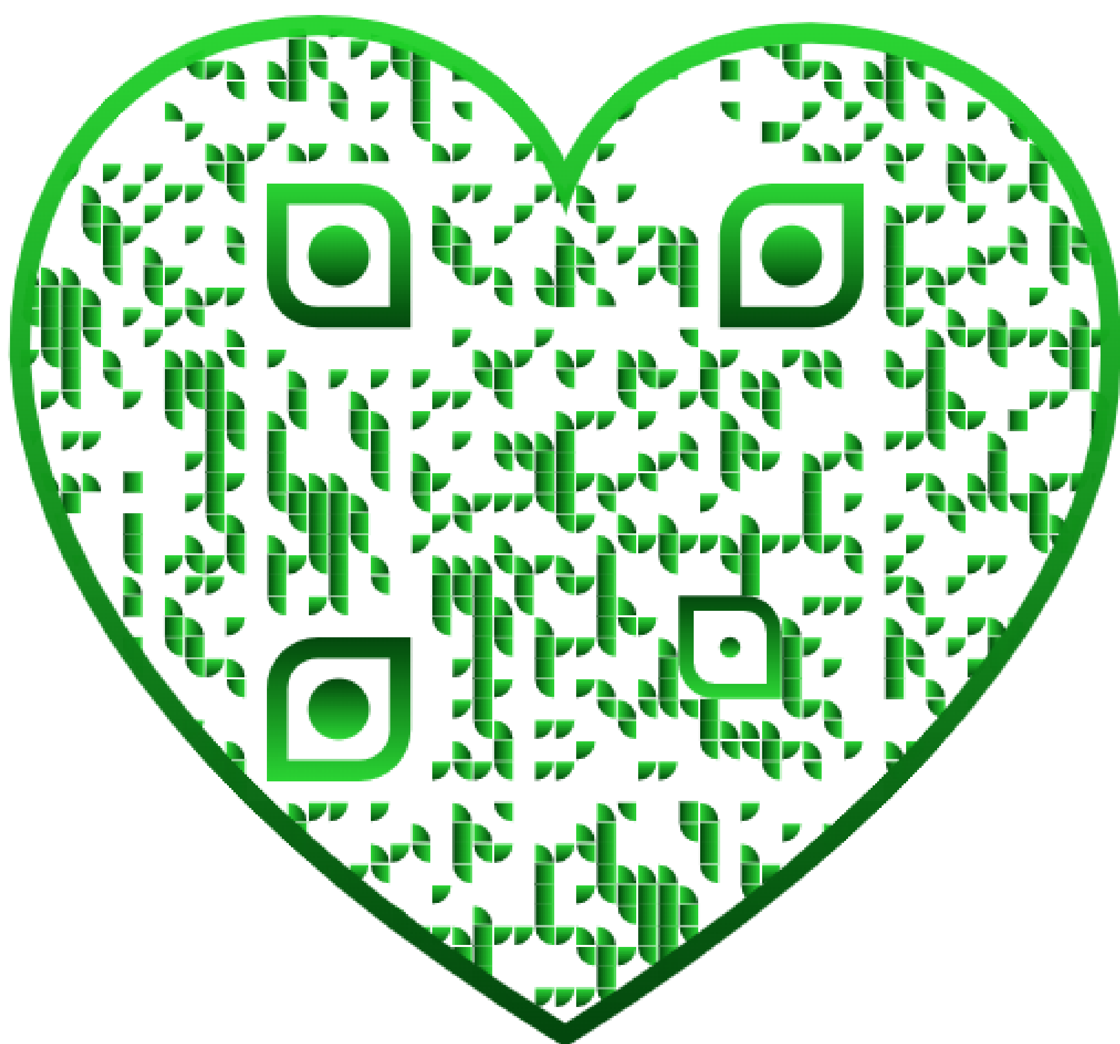
**5ª edição**






summus editorial

Material com direitos autorais



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Bandler, Richard.
B169r Resignificando: programação neurolingüística e a transformação do significado / Richard Bandler, John Grinder [tradução: Maria Sílvia Mourão Netto]. – São Paulo: Summus, 1986. (Novas buscas em psicoterapia; v. 27)

Bibliografia.
ISBN 85-323-0233-5

1. Atitude – Mudança 2. Linguagem – Psicologia 3. Psicoterapia 4. Significado (Psicologia) I. Grinder, John. II. Título. III. Título: Programação neurolingüística e a transformação do significado. IV. Série.

19. CDD-616.8914
-302
-302.24
-401.9
-616.89142

86-0154 NLM-WM 420

Índices para catálogo sistemático:

1. Atitude : Mudança : Psicologia social 302
2. Comportamento : Modificação : Psicoterapia : Medicina 616.89142
3. Linguagem : Psicologia 401.9
4. Modificação do comportamento : Psicoterapia : Medicina 616.89142
5. Neurolingüística : Programação : Psicoterapia : Medicina 616.8914
6. Psicoterapia : Medicina 616.8914
7. Significado : Comunicação 302.24




Compre em lugar de fotocopiar.
Cada real que você dá por um livro recompensa seus autores
e os convida a produzir mais sobre o tema;
incentiva seus editores a encomendar, traduzir e publicar
outras obras sobre o assunto;
e paga aos livreiros por estocar e levar até você livros
para a sua informação e o seu entretenimento.
Cada real que você dá pela fotocópia não autorizada de um livro
financia o crime
e ajuda a matar a produção intelectual de seu país.

Material com direitos autorais

# Índice

*Nota do Editor Norte-Americano* ........................ 8

*Introdução* ........................................ 9

I — Resignificação de Conteúdo: Modificação do Significado ou Contexto ........................ 13

II — Negociações entre Partes ........................ 55

III — A Criação de Uma Nova Parte ........................ 68

IV — Resignificação Avançada em Seis Passos ........................ 119

V — Resignificando Sistemas: Casais, Famílias, Organizações 160

VI — Resignificando Estados Dissociados: Alcoolismo, Abuso de Drogas etc. ........................ 197

*Índice Analítico* ........................ 225

*Bibliografia* ........................ 227

Material com direitos autorais

# Nota do Editor Norte-americano

É comum, quando as pessoas são apresentadas à técnica da Programação Neurolingüística, e começam a aprendê-la, serem cautelosas e ficarem preocupadas com os possíveis usos e maus usos desta técnica. Reconhecemos plenamente o grande poder das informações apresentadas neste livro e de todo coração recomendamos que elas sejam exercidas cautelosamente à medida que o leitor estuda e aplica estas técnicas com um praticante da PNL, isto como uma proteção para si mesmo e para as pessoas à sua volta. É por esta razão que, também, concitamos o leitor a comparecer apenas a seminários, *workshops* e programas de treinamento que tenham sido oficialmente concebidos e atestados por Richard Bandler e John Grinder. Na maioria das vezes, tais eventos ocorrerão sob os auspícios de Grinder, DeLozier & Associates ou Richard Bandler and Associates.

Escrever a ambos os endereços é a única maneira de garantir o pleno endosso de Richard Bandler e de John Grinder à qualidade dos serviços e/ou treinamento apresentados como sendo PNE.

Richard Bandler
2912 Daubenbiss Ave # 20
Soquel, CA 95073
U.S.A.
Grinder, DeLozier & Associates
1077 Smith Grade
Bonny Doon, CA 95060
U.S.A.



Material com direitos autorais

# Introdução

Uma estória chinesa muito antiga do taoísmo fala de um camponês que habitava numa aldeia muito pobre do interior. Era considerado bem de vida porque possuía um cavalo que usava para arar a terra e como meio de transporte. Um dia seu cavalo fugiu. Todos os vizinhos exclamaram que isso era terrível; o camponês disse simplesmente: "Talvez."

Alguns dias depois, o cavalo voltou e com ele trouxe mais dois cavalos selvagens. Todos os vizinhos alegraram-se com sua boa sorte, mas o camponês disse simplesmente: "Talvez."

No dia seguinte, o filho do camponês tentou montar num dos cavalos selvagens; este o lançou por terra e o rapaz quebrou a perna. Os vizinhos todos condoeram-se com seu azar, mas novamente o camponês disse: "Talvez."

Na semana seguinte, os oficiais da convocação militar vieram até à aldeia para recrutar jovens para o exército. Rejeitaram o filho do camponês porque estava com a perna quebrada. Quando os vizinhos comentaram como tinha sorte, o camponês respondeu: "Talvez"...

O significado de todo acontecimento depende do "molde" (*frame*) pelo qual o vemos. Quando mudamos de molde, mudamos o significado. Ter dois cavalos selvagens é uma coisa boa até que se considere o fato no contexto da perna quebrada do filho. Esta perna quebrada parece uma coisa ruim no contexto da pacífica vida do lugarejo, mas, no contexto de recrutamento e de guerra, subitamente torna-se um acontecimento positivo.

A isto chama-se "resignificar" (*reframe*): modificar o molde pelo qual uma pessoa percebe os acontecimentos, a fim de alterar o significado. Quando o significado se modifica, as respostas e comportamentos da pessoa também se modificam.



Material com direitos autorais

A resignificação não é algo novo. Muitas fábulas e estórias de fadas incluem comportamentos ou acontecimentos que mudam seu significado quando muda o seu enquadre (*frame*). O patinho feio parece feio, mas acaba se evidenciando como cisne, mais bonito do que os patos aos quais vinha se comparando. O estranho nariz vermelho de Reindeer Rudolf torna-se útil para guiar o trenó de Papai Noel numa noite de nevoeiro.

A resignificação aparece também em praticamente todas as piadas. O que parece ser uma coisa de repente muda e se torna uma outra coisa.

1) O que é todo verde e tem rodas?

2) O que é que Alexandre, o Grande, e Cinzento, o Urso, têm em comum?

(Respostas no final da introdução.)

A resignificação é ainda o elemento-chave para o processo criativo; trata-se da habilidade de situar o evento comum num molde útil ou capaz de proporcionar prazer. Um amigo do físico Donald Glaser apontou para um copo de cerveja e disse rindo: "Por que você não usa *isso* para captar suas partículas atômicas?". Glaser olhou para as bolhas que se formavam na cerveja, foi para seu laboratório e inventou a "câmara de bolhas", semelhante à câmara de nuvens de Wilson, para detecção de trajetos de partículas em experimentos de física com alta energia. Arthur Koestler, em seu *The Act of Creation* (*O Ato da Criação*), chama a este processo de "bissociação": a habilidade de associar simultaneamente um evento a dois contextos muitos separados e diferentes.

Na teoria da comunicação geral, existe um axioma básico de que um sinal só tem significado em termos do molde ou contexto no qual aparece. O som de um sapato rangendo numa calçada cheia de pedestres tem pouco significado; já o mesmo som do lado de fora de sua janela, quando você está sozinho em casa e deitado, significa uma coisa inteiramente diferente. Uma luz num campanário de igreja é simplesmente isso. Mas, para Paul Revere, significava que os ingleses estavam chegando, e ainda, de que modo se aproximavam: "uma, se por terra; duas, se por mar". A luz só tem significado em termos de instruções prévias que estabeleceram um contexto, um molde; molde interno que determina o significado.

A resignificação aparece em grande escala no contexto terapêutico. Quando um terapeuta tenta fazer um cliente "pensar de outro modo sobre as coisas", "ver novos pontos de vista" ou "levar outros fatores em consideração", está envidando esforços para resignificar eventos a fim de fazer com que o cliente responda aos mesmos diferentemente.



Material com direitos autorais

Conceitualizações explícitas da resignificação têm sido utilizadas por vários terapeutas que concordam que "problemas de comportamento" só fazem sentido quando são considerados no contexto dentro do qual ocorrem. Entre tais terapeutas contam-se diversos com orientação para tratamento familiar ou sistêmico, destacando-se Paul Watzlawick e o grupo do Instituto de Pesquisas Mentais de Palo Alto, Jay Haley e Salvador Minuchin e grupo, na Clínica de Orientação Infantil de Filadélfia. Tais terapeutas geralmente se valem do que no capítulo I está descrito como "resignificação de conteúdo". Elaboraram intervenções de resignificação específicas tais como "prescrição de sintomas", e "injunções paradóxicas" que resignificam efetivamente o comportamento a fim de modificá-lo. Aplicam também técnicas de intervenção direta para mudar o contexto real físico externo, dentro do qual ocorre o comportamento.

Virginia Satir emprega muita resignificação em seu trabalho, desde redefinições simples até resignificações mais elaboradas através do psicodrama, em suas "festas de partes", e "reconstruções familiares".

Carl Whitaker resignifica praticamente tudo o que diz para as famílias com as quais trabalha. Os sintomas passam por resignificação, tornando-se realizações ou habilidades, a "sanidade" torna-se loucura, a "loucura" torna-se sanidade.

Um método de resignificação mais elaborado e "de uso geral", denominado "seis passos", foi desenvolvido por Bandler e Grinder, e já apareceu publicado no *Sapos em Príncipes.* Este livro pressupõe que você já tenha tomado conhecimento do modelo básico de seis passos de resignificação: uma grande parte deste volume só lhe fará sentido se você já contar com alguma informação prévia e com alguma forma de experiência daquele tipo de resignificação. Você tem oportunidade de encontrar uma excelente descrição e discussão da resignificação em seis passos (além de outros padrões da PNL em nível básico) no terceiro capítulo de *Sapos em Príncipes.*

O que este livro traz de novo é uma descrição explícita da estrutura básica da resignificação, e a apresentação de diversos modelos adicionais de resignificação. Este livro apresenta técnicas específicas passo a passo para pôr tais modelos em prática, além de maneiras de determinar qual modelo é mais apropriado para uma determinada situação problemática.

Este é um livro de resignificação "avançada". Os três primeiros capítulos apresentam vários modelos alternativos distintos de resignificação, úteis em determinados contextos, e para tipos específicos de problemas. A seguir, estão capítulos sobre a construção da flexibilidade quando se usa a resignificação de seis passos (capítulo IV),



Material com direitos autorais

resignificação com casais, famílias, e outros grandes sistemas, como comércios, por exemplo (capítulo V), resignificação com alcoólatras e outros exemplos de estados dissociados (capítulo VI).

A resignificação é um instrumento muito poderoso de comunicação. Este livro retira-a de um nível de arte aleatória, elevando-a à categoria de conjunto de intervenções predizíveis e sistemáticas para se atingir a modificação de comportamentos.

Este livro foi editado a partir de transcrições de vários *workshops* diferentes e inúmeros seminários de treinamento, apresentados por Bandler e Grinder, e tomam aqui a forma de um único *workshop* de três dias. Não se faz distinção entre Richard e John falando e os nomes da maioria dos participantes foram modificados.

Enquanto estiver lendo este livro, lembre-se de que Bandler e Grinder estão geralmente *fazendo* aquilo de que estão falando. O leitor astuto poderá descobrir muito mais no texto do que aquilo sobre o que se comenta abertamente.

*Connirae Andreas*
*Steve Andreas*

Respostas das piadas:

1) "Grama... eu menti quanto às rodas!"
2) A palavra do meio é igual.



Material com direitos autorais

# I

# Resignificação de Conteúdo: Modificação do Significado ou Contexto

Todos já aprenderam o modelo de resignificação em seis passos. Segundo este, vocês estabelecem comunicação com uma parte, determinam sua intenção positiva e depois criam três comportamentos alternativos para satisfazer a mesma intenção. Trata-se de um excelente método para uso geral que funcionará para uma enorme quantidade de coisas. Conta com espelhamento de futuro e com verificação ecológica em sua própria formação, de modo que dificilmente dará errado se o procedimento for seguido de modo congruente e com experiências sensoriais.

No entanto, esse é apenas *um* modelo de resignificação. Existem vários outros modelos que em geral não ficamos ensinando nos *workshops*, devido basicamente à falta de tempo. Um deles, denominado "resignificação de conteúdo", é o modo mais comum de a resignificação ser empregada na terapia. Seu nome é resignificação de conteúdo porque, diferentemente da resignificação em seis passos, para esse é preciso conhecer o conteúdo específico a fim de realizar a resignificação. Existem dois tipos de resignificação de conteúdo e darei a seguir um exemplo de cada tipo. Um de meus exemplos favoritos é este: certo dia, num *workshop*, Leslie Cameron-Bandler estava trabalhando com uma mulher que tinha um comportamento compulsivo — era fanática por limpeza. Era do tipo de pessoa que tirava o pó até das lâmpadas! O resto da família conseguia funcionar muito bem frente a tudo que a mãe fazia, exceto no que dizia respeito a suas tentativas de cuidar do tapete. Ela gastava um tempo enorme tentando não deixar as pessoas andarem em cima dele porque deixavam marcas de pés, não de lama nem de sujeira, apenas marcas nos pêlos do tapete.

Quando era adolescente, tive parentes que compraram um tapete e depois puseram uma passadeira de plástico por cima, e as pessoas não podiam pisar fora da passadeira de plástico. Foram os tais que



Material com direitos autorais

compraram um piano e depois o trancaram de modo que ninguém pudesse tocar, porque não queriam ter que limpar as teclas. Aqueles teriam vivido muito bem numa fotografia. Poderiam ter ficado dentro da casa, tirado a fotografia, morrido e depois pendurado a foto no lugar onde a casa teria ficado. Assim seria muito mais fácil.

Quando esta mulher em particular olhava para o chão e via o tapete marcado com uma pegada, sua resposta era uma intensa reação cinestésica, negativa, nas vísceras. Corria para pegar o aspirador de pó e limpar imediatamente o tapete. Era uma dona-de-casa profissional. Na realidade, limpava o tapete com aspirador, de três a sete vezes por dia. Gastava uma quantidade tremenda de tempo tentando fazer as pessoas entrarem pela porta de trás e, caso não o fizessem, resmungava contra elas; ou então, obrigava a tirarem os sapatos e andarem de leve. Já experimentaram andar sem pôr peso algum nos pés? A única pessoa que já vi fazer isso foi aquele sujeito no começo do antigo programa de TV *Kung Fu*, depois que desenrolavam o papel de arroz e o cara pisava em toda aquela extensão sem deixar pegadas. Quando alguém puder fazer isso, poderá casar com essa mulher e viver na casa dela.

A família, a propósito, não tinha nenhum delinqüente juvenil nem viciados em drogas ostensivos. Havia três filhos, todos eles torcendo por Leslie. A família aparentemente passava bem, quando não estava em casa. Se saíam para jantar, não havia problemas. Se saíam de férias, não havia problemas. Mas, em casa, todos se referiam à mãe como uma chata, porque ela ficava ralhando por tudo. Suas reclamações centralizavam-se principalmente na questão do tapete.

O que Leslie fez com essa mulher foi o seguinte: ela disse: "Quero que você feche seus olhos e veja seu tapete, e veja que não há uma única marca de pés nele, nenhuma. Está limpo e fofinho — nenhuma marca em lugar nenhum." A mulher fechou os olhos e estava no sétimo céu, sorrindo absorta. Depois Leslie disse: "*E observe que isto significa que você está completamente sozinha, e que as pessoas que lhe são queridas e que você ama não estão em parte alguma por perto*." A expressão da mulher mudou radicalmente, ela se sentia terrivelmente mal! Depois Leslie disse: "Agora ponha umas marcas de pés e inteire-se de que as pessoas que lhe são mais importantes no mundo estão por perto." E, naturalmente, ela se sentiu bem de novo.

Se quiserem, podem chamar a esta intervenção de "comércio de sentimentos". Podem considerá-la uma espécie de estratégia modificada. Podem denominá-la ancoragem. Podem dar-lhe mil nomes, mas sua forma útil de pensar a respeito dela é como resignificação. Neste



Material com direitos autorais

tipo particular de resignificação, o estímulo no mundo não muda de fato, muda seu *significado.* Podem usar este tipo de resignificação toda vez que decidirem que o estímulo para um comportamento problemático não precisa realmente ser modificado, que não existe nada inerentemente errado com ele.

A outra escolha, evidentemente, teria sido a de atacar o resto da família e fazer com que todos entrassem na linha e não deixassem pegadas. A mãe desta mulher tentou; não deu muito certo.

Se as pessoas têm uma experiência sensorial da qual não gostam muito, o de que não gostam é de sua *resposta* à mesma. Uma forma de modificar a resposta é entender que a resposta em si não está baseada no que está se passando na experiência sensorial. Se você modificar o que a experiência *significa* para elas, as respostas serão outras.

O que sabemos a respeito da mulher que mantinha tudo limpo é que se dedicava a uma forma de estratégia que lhe permitia decidir quando tinha chegado a hora de sentir-se mal. Ela não se sente mal em férias, nem num restaurante. Minha opinião é que quando ela entra na casa de alguma *outra* pessoa e ela está desarrumada, ela não se sente mal porque sua resposta tem a ver com sua propriedade. Seu lar é *seu* território; ela só se sente mal dentro de cetros limites. Talvez ela não considere a garagem ou o quintal como seu território. Algumas pessoas mantêm sua casa imaculada, mas não consideram o quarto dos filhos como parte da casa, de modo que não se sentem mal quando fica sujo.

Todas estas são, evidentemente, pessoas que usam estratégias de motivação negativa. Quando entram na cozinha e vêem pratos sujos por todo canto fazem "Arg!!". A fim de fazer com que os sentimentos ruins desapareçam, têm que lavar todos os pratos. Aí podem recostar-se e dizer: "Ahhh!". Quando entram num quarto limpo de hotel não ficam dizendo o mesmo "Ahhh!" porque não é propriedade *sua.* Assim, existe uma espécie de estratégia de decisão em funcionamento.

Uma forma de ajudar esta família seria a de alterar a estratégia desta mulher. Tal estratégia tem algumas características que são desagradáveis para ela. Mas para solucionar o problema imediato e atingir um resultado terapêutico positivo muito limitado, basta apenas conseguir fazê-la sentir algo de positivo a respeito de uma só coisa: o tapete. Não se trata de uma mudança penetrante, mas é algo que se tem possibilidade de fazer. Este aspecto é *especialmente* verdadeiro para os que estão engajados no mundo dos negócios, porque a resignificação de conteúdo é a essência das vendas.

Algumas pessoas chamam a isto de "redefinição" ou "re-rotulação". Seja lá qual for o nome que se escolher, o que vocês estão fazendo



Material com direitos autorais

é vincular uma nova resposta a alguma experiência sensorial. Deixa-se que o conteúdo continue o mesmo e em torno dele se coloca um outro molde de significado, a mesma *espécie* de significado que a pessoa já fez. A mãe fanática por limpeza faz um julgamento: quando ela passa por essa experiência sensorial, isto significa para ela algo suficientemente importante para fazê-la sentir-se mal. Se se puder definir as pegadas como algo importante o bastante para fazê-la sentir-se bem, então sua resposta se modificará.

Para se obter uma mudança, é muito essencial que se tenha disponibilidade de análogos não-verbais de apoio, durante o processo da resignificação. É necessário fazê-lo com uma expressão facial séria e com tom sério de voz.

Virginia Satir é uma pessoa a ser estudada, se quiserem aprender a fazer resignificação de conteúdo. Ela é mestre no assunto. Uma das principais manobras de Virginia para ancorar as novas respostas na família é o uso de resignificação de conteúdo. Vou dar-lhes um exemplo de uma resignificação que presenciei. Quase estraguei tudo porque comecei a rir quando ela o fez. Como isso não era muito apropriado a uma situação de terapia familiar, comecei a tossir. Tossir sempre dá uma boa cobertura; quando se ri, pode-se passar imediatamente para a tosse, sem que ninguém perceba.

Virginia estava trabalhando com uma família. O pai era banqueiro, profissionalmente pomposo. Devia ter diploma de alguma coisa a respeito. Não era um mau sujeito, tinha boas intenções. Cuidava bem de sua família, e tinha um grau suficiente de preocupação para ir à terapia. Mas, no fundo, era pomposo. A esposa, uma conciliadora extrema, segundo a terminologia de Virginia. Para aqueles que não conhecem tais termos, uma pessoa conciliadora é aquela que concorda com tudo e que por tudo pede desculpas. Quando você diz: "Mas que *lindo dia*!", a conciliadora responde: "Sim, desculpe."

A filha era uma combinação interessante de seus pais. Achava que o pai era o bandido e que a mãe era a mocinha, de modo que estava sempre do lado desta. No entanto, *agia* como o pai.

A queixa repetida do pai, na sessão, era que a mãe não tinha feito um trabalho muito bom de educação da filha porque esta era muito teimosa. Num determinado momento em que ele fazia essa reclamação, Virginia interrompeu o que estava acontecendo. Virou-se para olhar para o pai e disse: "Você é um homem que venceu na vida. É verdade?"

— Sim.

— Tudo o que você tem lhe foi dado? Seu pai era o dono do banco e disse simplesmente: "Toma, agora o presidente do banco é você?"



Material com direitos autorais

— Não, não. Fui eu quem trabalhou para chegar lá.

— Então você tem uma certa tenacidade, não é mesmo?

— Sim.

— Bem, existe uma parte de você que lhe permitiu ser capaz de chegar onde você está, ser um bom banqueiro. E, às vezes, você tem que recusar às pessoas umas coisas que você gostaria de ser capaz de lhes dar, porque sabe que, se lhes desse, aconteceria alguma forma de complicação depois.

— Sim.

— Bem, existe uma parte de você que tem sido suficientemente teimosa para realmente poder protegê-lo de uma forma muito relevante.

— Bem, sim. Mas, você sabe como é, não se pode simplesmente deixar que esse tipo de coisa escape ao seu controle.

— Agora, quero que você se vire e olhe para sua filha e perceba sem sombra de dúvida que você ensinou a ela como ser teimosa e como defender-se, e que isto é uma coisa inestimável. O presente que você lhe deu é algo que não pode ser comprado e que talvez possa salvar-lhe a vida. Imagine o valor dessa parte quando sua filha sair com um sujeito cujas intenções são más.

Não sei se vocês estão começando a detectar um padrão nisto. *Todas as experiências no mundo e todo comportamento são apropriados dentro de determinado contexto, segundo determinado referencial.*

Existem dois tipos de resignificação de conteúdo. Dei-lhes um exemplo de cada. Podem ver a diferença entre ambos? Conseguem ouvir uma diferença essencial entre os dois exemplos que acabei de lhes dar?

Homem: Num, há mudança de contexto; noutro, de significado.

Sim, exatamente. No último exemplo, Virginia mudou o contexto. Ser teimoso é julgado algo mau no contexto da família. Torna-se bom no contexto da atividade bancária e no contexto de um homem tentando se aproveitar da filha num encontro.

Bill: Então você realmente modifica o contexto que o pai usa para avaliar o comportamento da filha.

Certo. Seu comportamento de ser teimosa em relação a ele não será mais visto como um desafio contra ele. Será visto como uma conquista pessoal: ele ensinou-a proteger-se contra homens de más intenções.



Material com direitos autorais





Uma outra escolha é descobrir qual comportamento gerado é denominado de "ser ávido" e dar a essa conduta um novo nome com um novo significado. "Avidez" tem conotações negativas mas, se o comportamento receber um outro rótulo com conotações positivas, como "ser capaz de satisfazer as necessidades próprias", pode-se modificar o significado do comportamento.

Uma "festa de partes" de Virginia Satir nada mais é do que fazer isso repetidamente, de muitos modos diferentes. Se uma parte de vocês é desonesta e maliciosa, torna-se depois de uma redenominação "sua capacidade de serem criativamente construtivos", ou alguma outra coisa. Não faz diferença os nomes que vocês inventam, desde que tenham conotações positivas. Vocês estarão dizendo: "Olhem, todas as suas partes são valiosas e fazem coisas positivas em seu nome. Se vocês organizarem suas partes de tal modo que entrem num funcionamento cooperativo, e que fique mais evidente aquilo que estão tentando fazer por vocês, então funcionarão melhor."

No caso da filha teimosa, a "teimosia" na experiência do pai passa de algo que atrapalha seus interesses a algo que o faz sentir-se bem quando a vê ocorrendo, porque sabe que este comportamento é algo que será necessário à filha para que sobreviva no mundo. Isto modifica a resposta interna dele.

No outro exemplo, quando a mãe olhou para as pegadas no tapete, considerou-as como um comentário a seu respeito, qualificando-a de má dona-de-casa, implicando que não acabara de fazer as coisas que seriam sua obrigação fazer. Se vocês trocarem o significado das pegadas para: "Você está próxima das pessoas que ama", então sua experiência muda. *Essa mudança de experiência é realmente a única peça essencial do modelo de resignificação.* É exatamente isso a resignificação.

Homem: Quando você muda o significado, não estaria instalando uma complexa equivalência?

Sim. Na realidade, você não está instalando uma equivalência complexa, você está alterando simplesmente uma que já existe. Na realidade, você está fazendo uma troca. Ela já tem uma equivalência complexa. Ela está dizendo: "Pegadas no tapete significàm má dona-de-casa, portanto, me fazem sentir mal." Você está dizendo: "Bom, já que você é tão boa em equivalências complexas, experimente esta. É bem mais simpática: pegadas no tapete significam que as pessoas amadas por você estão próximas, portanto, sinta-se bem."

A fim de que a resignificação funcione, às vezes é melhor começar com o caso inverso. Leslie poderia ter olhado para esta mulher e dito: "Ah, não, não. Veja, você está completamente errada. Quando você vê pegadas, isso só significa que as pessoas que lhe são



Material com direitos autorais

importantes estão por perto." Isto não teria tido impacto; não teria modificado a experiência interna da mulher, nem sua resposta. Portanto, o curso da seqüência de apresentação da resignificação e sua expressividade são *muito* importantes.

"Você vê o tapete lá e está *imaculado*! Você o limpou *com perfeição*. Está fofinho. Você consegue enxergar as fibras brancas." Isto é espelhamento: ela está respondendo à mesma equivalência complexa. Depois você dirige com uma indicação: "Então, de repente, você percebe que isso significa estar *completamente sozinha*." Isto ela nunca considerou antes. Se forem pensar a respeito, não é uma coisa necessariamente verdadeira. Pode ser que a família inteira esteja na sala ao lado. No entanto, *soa* tão significativo no contexto que você pode usá-lo para influir no comportamento. Depois, volta atrás: "Agora ponha ali umas poucas pegadas e perceba que aqueles a quem ama estão por perto."

Que espécie de resignificação é mais apropriada, se alguém diz a vocês: "Não consigo anotar nada, sou muito burro!?". As duas funcionarão, mas qual é mais imediata? Quando vocês ouvirem uma equivalência complexa como a deste exemplo, estarão ouvindo algo sobre significado. Se eu digo que não gosto de algo, especialmente quanto a outros, isto se relaciona de modo típico com significado. Se eu digo: "Bom, Byron nunca se interessou mesmo pelo grupo; está sentado lá no canto do fundo", estou comentando sobre o *significado* de um comportamento.

Se você comenta: "Fico aborrecido quando X acontece", que tipo de resignificação será mais apropriada? . . . A resignificação de significado será mais apropriada. Que tipos de comentários nos indicam que a remodelagem de contexto é a mais indicada?

Mulher: Não estou feliz quando estou sentada nesta sala.

Que tipo de resignificação será mais imediato para essa afirmação: a de contexto ou a de significado? Essencialmente, ela está dizendo: "Não gosto do que isto significa", portanto, é a de significado novamente.

O que acontece se eu digo algo do tipo: "Sou por demais tirânico". . . Isso informa algo quanto a contexto. Tirânico demais *em que situação*? . . . ou com relação *a quem*?

Então, qual a diferença entre as duas formas? Ambas são uma espécie de generalização. Podem me dizer a diferença entre estes dois tipos de generalização? Se puderem identificar a forma, isso lhes dirá que espécie de remodelagem é de uso mais *imediato*.

Comportamento algum é, em si e para si, útil ou não. Todo comportamento pode ser útil em algum lugar; identificar *onde* é a



Material com direitos autorais

resignificação de conteúdo. E comportamento algum significa, em si e por si, alguma coisa, de modo que vocês *podem* fazer com que signifique alguma coisa; isso é a resignificação de significado. Fazê-lo é simplesmente uma questão de habilidade para descrever *como* é esse o caso, algo que é simplesmente função de sua criatividade e expressividade.

Agora, vamos brincar um pouco com isso tudo. Apresentem-me algumas queixas, eu irei resignificá-las.

Mulher: Não tem mais café à noite. Não gosto disso.

Você tem dormido bem?

Homem: Há muitas sessões marcadas de uma vez. Decido estar num *workshop* e depois quero estar em outro. Não posso trocar e ir a outra sessão de tarde, porque já está muito adiantada.

Sim, eu entendo. Realmente compreendo-o. E uma das boas coisas de se organizar o *workshop* desse jeito é que oferece uma oportunidade extra para a prática dos processos de tomada de decisão.

Mulher: Não entendi a resignificação aí.

Bom, coloquei o comentário num molde dentro do qual tem uma outra função além da que ele conscientemente identifica; fornece-lhe prática de tomar decisões.

Homem: Minha esposa leva a vida toda para tomar decisões. Tem que olhar todos os vestidos da loja e compará-los todos antes de escolher um.

Ela é muito cuidadosa a respeito de decisões, então. Não é mesmo um elogio fantástico ter ela escolhido você, dentre todos os homens do mundo!

Homem: Não quero dizer à minha esposa o que quero sexualmente, porque isso iria forçá-la a limitar-se.

Mas você *está* querendo limitar a habilidade dela em satisfazê-lo quando ela quer fazer isso, não lhe dizendo de que gosta?

Mulher: Meus filhos gritam e fazem correria demais.

Quando estão brincando na rua ou jogando em momentos esportivos, isso deve dar-lhe uma grande satisfação, presenciando como seus filhos são desinibidos e também deve dar-lhe alegria saber que você e seu marido preservaram a natural exuberância das crianças.

Agora eu lhes apresento algumas queixas e vocês as resignificam. "Sinto-me horrível porque meu patrão sempre me critica."

Homem: Ele deve realmente notar o trabalho que você faz e gosta de você o suficiente para querer ajudar você a aperfeiçoar seu trabalho.



Material com direitos autorais

Certo. Bom. "Sou muito despreocupado."

Mulher: Bem, estive me lembrando de muitos amigos meus que estão tendo ataques do coração porque reagem com muita intensidade, quando alguém lhes pede que façam algo que não querem fazer.

*Exercício*

Quero que todos vocês pratiquem resignificação de significado e de conteúdo por vinte minutos. Reúnam-se de três em três. Um será um cliente, outro um programador, e o terceiro um observador. Invertam os papéis periodicamente.

A tarefa do cliente é produzir uma queixa. Poderão fazer *role-playing* de algum cliente de vocês, formulando uma queixa realmente contundente, daquelas que é normal vocês receberem em sua prática profissional. Podem fingir que estão fazendo o *role-playing* de algum cliente e sair com alguma queixa que seja relevante para uma parte de sua própria evolução pessoal. Quero que formulem suas queixas de uma determinada forma que facilite ao parceiro o trabalho. A forma da queixa dirá à outra pessoa que espécie de resignificação é mais apropriada.

1) Apresentem a queixa como uma equivalência complexa que vincule a resposta a uma classe de eventos: "Sinto X quando Y acontece", ou então,

2) Apresentem a queixa como uma generalização comparativa a respeito de si mesmos ou de alguma outra pessoa, com o contexto suprimido: "Sou Z demais", "Ele é muito Q."

A tarefa do programador é encontrar uma forma de resignificar o problema e então apresentar a resignificação de tal forma que produza um impacto. Este é um seminário de treinamento, de modo que não se forcem a responder de imediato. Vou dar-lhes uma estratégia para gerar resignificações. Primeiro, identifiquem a forma da queixa apresentada pelo cliente, para poderem saber que tipo de resignificação empregar. Com uma equivalência complexa vocês usarão uma resignificação de *significado* e com generalizações comparativas, uma resignificação de *contexto*. O próximo passo é criar uma representação interna da queixa que vocês receberam da outra pessoa: façam uma imagem visual dela, sintam-na cinestesicamente, descrevam-na auditivamente.

Para uma resignificação de contexto, perguntem a si mesmos: "Em quais contextos esse comportamento em particular, do qual se queixa a pessoa, é dotado de valor?". Pensem em contextos diferentes até encontrarem um que mude a avaliação do comportamento.



Material com direitos autorais

Para uma resignificação de significado, perguntem-se: "Num molde maior ou menor, este comportamento teria um valor positivo?". "Que outros aspectos desta mesma situação, não aparentes a esta pessoa, poderiam prover um referencial diferente de significados?" Ou simplesmente: "O que mais esse comportamento poderia significar?" ou "De que outros modos eu poderia descrever esta mesma situação?"

Depois de haver encontrado um novo enquadramento para o comportamento, detenham-se por um ou dois minutos pensando em formas alternativas de apresentar a resignificação, e depois escolham aquela que vocês considerarão capaz de produzir a resposta máxima. Neste momento, espelhamento e fornecimento de diretrizes indicativas (*pacing* e *leading*) serão extremamente importantes. Se tiverem dificuldade, conversem rapidamente com o observador em particular.

Depois de terem pensado numa resignificação, peçam ao cliente que repita a queixa e apresentem então a resignificação. Observem cuidadosamente as alterações não-verbais no cliente, enquanto ele considera o que vocês disseram.

Tanto o observador quanto o programador têm a tarefa de chegar a uma descrição sensorialmente formada das modificações não-verbais que ocorrem no cliente, enquanto ele faz a transição entre queixar-se de um comportamento e, pelo menos, fazer uma apreciação parcial de como o comportamento tem valor para si, num referencial diferente.

Alguma pergunta?

Mulher: Qual é o objetivo de se fazer uma pausa antes de resignificar?

Quero que usem o tempo para empregar uma das estratégias específicas que lhes ofereci para a produção de uma resignificação de conteúdo. Se vocês têm prática com resignificação de conteúdo, e têm uma resposta imediata, ótimo. Vão em frente e pratiquem-na. Mas, se vocês tiverem alguma hesitação, quero que saiam de cena. Voltem-se para sua experiência interna e passem todos os sistemas representacionais em revista, para identificar visual, auditiva e cinestesicamente como lhes seria possível resignificar verbalmente o conteúdo da queixa.

Se vocês tiverem prática em fazer resignificações, será melhor para vocês gastarem uns minutinhos para identificar qual é a sua própria estratégia típica para uma resignificação verbal de conteúdo, usando então qualquer *outra*, aumentando assim sua flexibilidade. Se em geral vocês apresentam diretrizes visuais e buscam contextos alternativos visuais, tentem fazê-lo cinestésica ou auditivamente.



Material com direitos autorais





nem um pouco quando só o que vocês fazem é me trancar ao invés de deixarem eu me matar."

Marie: Bom, teve mais uma coisa que eu disse: "Eu realmente sei que quero me matar." Sua resposta a isto, Jim, foi: "Ótimo! Estou realmente contente que você saiba o que quer." Depois respondi: "Então, se você pode apreciar isso, para que me trancar aqui? Não gosto que vocês chamem a polícia, quando engulo minhas pílulas."

Certo. Essa é a queixa. Todos vocês pensem um momento como elaborar uma resignificação de conteúdo que possam usar para esse *input,* depois Jim nos dirá o que ele fez... Certo, agora prossiga, Jim.

Jim: Eu disse para ela: "Sabe, nunca realmente entendi o suicídio antes. Não sabemos na realidade o que se passa com pessoas como você, e você está me oferecendo uma oportunidade inédita para aprender. O que eu gostaria de fazer é cooperar com você, mas o que você propôs é muito simples demais, e não vou aprender o suficiente. O que gostaria de fazer é tornar sua morte mais complexa, de modo que eu realmente possa aprender a respeito."

Evidentemente ela ficou muito surpresa com o fato de eu ter dito isso. Ela fez "tchu!", inspirou de repente e o estômago afundou para dentro.

Marie: Quando ele me disse isso, senti que ele era tão louco quanto eu!

Cathy: Quando Marie estava falando a respeito de suicídio, fiquei pensando em como é fantástico ter-se algo na vida em nome de que morrer. Assim, seria importante ir em busca *daquela* coisa pela qual seria válido dar a vida, e gastar nisso o tempo necessário.

Marie: Eu concordo com isso; isso me faria sentir bem. A questão é: "O que é que eu posso fazer com isso depois?". Estou realmente esperando que vocês possam dizer-me o que fazer com isso depois.

A coisa importante a respeito das respostas que Cathy e Jim deram é que ambos aceitam a idéia do suicídio. É um bom espelhamento e cria uma ponte. E agora, já que aceitaram que ela irá se matar, passam para o *quando* e o *como.* A resposta de Cathy é, na realidade, uma extensão natural da parte do *como.* "Se você vai realmente fazer isso, então o faça *bem-feito.* É algo muito precioso, mesmo para ser feito assim só no calor do momento." Com esse tipo de paciente, o resultado de investigar aquilo em nome de que pretende morrer é ficar conhecendo a intenção subjacente ao comportamento suicida. É típico que os pacientes suicidas nunca lhe apresentem uma colocação positiva. Não podem. Estão cometendo suicídio por puro



Material com direitos autorais

desespero: preferem morrer a continuar vivendo com os tipos de experiências que estão tendo atualmente.

O que Cathy e Jim sugeriram é uma espécie de tratamento de choque para conseguir uma ponte. A seguir, apresentaram uma colocação que pressupõe que a única forma justificável de morrer é *por* alguma coisa positiva. O que se acaba conseguindo é alguma intenção positiva por trás do suicídio; depois, pode-se chegar perto dessa intenção por uma variedade de caminhos. Esta seqüência é especialmente bonita.

Bunny: Fiz isso com uma cliente que estava falando com uma parte dela que queria morrer. Eu disse: "Mas que beleza você estar procurando o céu na terra." Depois passamos para o que queria dizer "céu na terra", para ela, e depois ela já estava muito menos deprimida.

"Céu na terra" é, evidentemente, uma forma de definir um resultado secundário muito geral: a intenção positiva que o suicida alcançará. Essencialmente, estamos redenominando "suicídio" como "tentativa de alcançar o céu na terra". Toda vez que a redenominação incluir uma expressão como "céu na terra", terá mais uma força extra acrescida porque faz um apelo simultâneo aos dois hemisférios cerebrais. Esta é uma das poucas formas de linguagem computada em ambos os hemisférios, de modo que conta com poder extra. Sua equivalência complexa para "céu na terra" será essencialmente formada pelos objetivos que agora vocês poderão trabalhar então, numa outra direção que não a do suicidar-se. Esta é realmente uma bela forma de apresentar instruções diretivas numa situação que é apropriada ao modelo de resignificação em seis passos.

Homem: Quando seu cliente fala em se suicidar, que tal dizer: "*Maravilhoso!*"?

Mais uma vez, isso é bom como primeiro passo, principalmente se todos os análogos não-verbais apóiam o que se diz. Uma forma de interromper um padrão do cliente é fazer algo totalmente inesperado. Uma das respostas menos esperadas ao suicídio, nesta cultura, é cumprimentar a pessoa, concordar e aprovar essa atitude. Concordar com a pessoa irá fazê-la parar e também conseguirá formar uma ponte imediata com aquela parte que fez a colocação do suicídio. Não é uma manobra completa, mas é uma boa forma de modificar o foco do que está acontecendo. Vocês não vão querer deter-se aí, especialmente quando estiverem lidando com questões de vida e morte. É necessário prosseguir imediatamente, a fim de utilizar esta abertura para a investigação de resultados. "Quem você gostaria que viesse e encontrasse seu corpo?" "Já redigiu sua nota suicida?" "Gostaria que eu o ajudasse a escrevê-la?" Estas são formas de especi-



Material com direitos autorais

ficar o resultado que aquela determinada parte da pessoa está tentando alcançar para si através do suicídio.

Portanto, estas são apenas as primeiras medidas dentro de uma intervenção terapêutica completa. São simplesmente maneiras de interromper e de modificar o enquadre dentro do qual a pessoa entende seu comportamento, dando a vocês muito mais liberdade para manobrar. Aliás, resignificar consiste precisamente nesse ponto básico: criar liberdade para manobrar. Se uma pessoa tem um comportamento X, este é um comportamento muito específico. Tem componentes sensoriais concretos: visão, sensação e audição. Se vocês tentarem mudar esse trecho de comportamento, de forma direta, será muito difícil. No entanto, se esse trecho de comportamento, como toda a sua especificidade, for de repente visto, ouvido ou sentido dentro de um contexto mais amplo, de um molde mais folgado, vocês poderão descobrir que não estão realmente comprometidos com o trecho específico de comportamento e sim com o *resultado* que supostamente esse comportamento trará em seu modelo de mundo. Aí, vocês de repente têm muito espaço para manobrar. Vocês conservam o resultado — o objetivo que estiverem tentando atingir — constante e reconhecem que esse padrão particular de comportamento é apenas *uma* maneira de alcançá-lo. Existem muitas outras formas de alcançar o "céu na terra".

Deixem-me recordar-lhes que quase nunca eliminamos uma resposta, exceto temporariamente. Pode haver um contexto em que até mesmo o homicídio, o suicídio etc., sejam boas escolhas. Não tenho vontade de brincar de Deus e ir a ponto, inclusive, de remover quaisquer escolhas que a pessoa tenha; simplesmente, quero acrescentar mais alternativas adicionais que, de alguma forma, sejam mais congruentes com o entendimento consciente da pessoa daquilo que quer alcançar. Não pretendo eliminar a habilidade de envolver-se com "comportamento inapropriado" porque poderá tornar-se apropriado em algum outro momento e em outro contexto.

No entanto, com um cliente suicida, é muito apropriado eliminar *temporariamente* a escolha do suicídio. Recomendo que vocês sejam muito explícitos no começo do trabalho com a mesma. "Concordo que é melhor para você morrer do que continuar vivendo desse jeito. Acredito que posso assisti-lo na modificação de sua vida para algo que valha a pena ser vivido. Irei aceitá-lo como cliente *apenas* se você desistir da possibilidade de suicídio durante três meses. Ao final desse período, se ainda acreditar que o suicídio é a melhor resposta, eu mesmo o ajudarei a cometê-lo. Concorda?"

É isso que faço verbalmente. Enquanto falo essas coisas, leio as respostas não-verbais do cliente, para ter certeza de que conto



Material com direitos autorais

com um completo acordo inconsciente. Qualquer pessoa que tenta cometer suicídio está suficientemente dissociada para não ter conhecimento consciente de que irá ou não realmente cometer suicídio.

Após usar a PNL durante três meses, a situação será tão diferente que o assunto do suicídio provavelmente não chegará nem mesmo a ser ventilado. Eu é quem o trarei à baila, para ter certeza, e porque foi um acordo.

Milton Erickson usava freqüentemente contratos desse tipo. Depois, ele sugeria que, uma vez que ela estava planejando suicidar-se de qualquer jeito, poderia muito bem fazê-lo com toda a classe. "Quanto dinheiro você tem no banco?" "Ah, 5.000 dólares." "Ótimo. Na quarta-feira você terá consultado um cabeleireiro especializado, alguém competente também para ensiná-la a vestir-se adequadamente. Você parece desajeitada! Você também irá consultar alguém que lhe ensinará a andar e a falar e a encontrar pessoas, tanto em situações sociais quanto em entrevistas." A pessoa não pode objetar contra despesas porque em breve estará morta, de modo que não faz diferença. Ele usa o plano dela de estar morta como *alavanca* para transformá-la e enviá-la em direção de novos comportamentos que, já sabe, tornarão o suicídio desnecessário.

Homem: E se você tivesse decidido que o suicídio seria uma escolha apropriada, porque a pessoa é muito velha, incapacitada, ou está padecendo de uma grande dor, ou algo parecido?

Então eu faria essencialmente a mesma coisa que faço quando os dois parceiros de um casal decidiram terminar um relacionamento. Ajudo-os a realmente completarem o término da relação, de modo que possam ir-se limpos e congruentes. Quando a pessoa acaba uma relação, é típico estar carregada de muitos "negócios inacabados" e isso deixa atrás de si um monte de bagunças. E vale também para o suicídio.

Permitam-me apresentar-lhes um ritual específico que uso para conseguir isso. Peço à pessoa que escolha um local ao ar livre que lhe seja muito especial, de preferência um local alto, onde possa olhar para o mundo de cima. "Vá para esse lugar, na imaginação, e reúna ali todas as pessoas que foram importantes em sua vida. Pegue uma delas pela mão, olhe-a bem nos olhos, e informe-a de sua decisão de suicidar-se. Se houver outras coisas que você queira dizer a essa pessoa para poder sentir-se completamente satisfeito com o modo como está concluindo esse relacionamento, então diga, agora. Pense em todas as mensagens que não foram ditas, em todas as atividades que ficaram por fazer, e, enquanto passa isso tudo em revista, preste atenção visual e auditivamente na resposta que receber, a fim de ver se é satisfatória para você aquela maneira de completar



Material com direitos autorais

o relacionamento. Leve o tempo de que você precisar para fazer isto por completo, até sentir que com essa pessoa não sobrou nada.

"Agora quero que você e essa pessoa olhem juntas para o futuro, para ver como os eventos presentes irão se desenvolver sem você. Enquanto faz isso, quero que considere se há alguma coisa a mais que deseja fazer antes de ir-se, para influir nesses eventos futuros. . .

"Agora, prepare-se para fazer a mesma coisa com cada pessoa que você levou para lá à sua volta, sem escapar nenhuma."

Se a pessoa está verdadeiramente pronta para morrer, isso pode alertá-la para as coisas que precisa fazer primeiro, para que sua morte tenha o impacto mais construtivo nos amigos e parentes. Se a pessoa não estiver congruentemente pronta para morrer, este ritual lhe dará montes de informações sobre os resultados ocultos atrás da decisão de suicidar-se, e essa informação pode ser usada para desenvolver outros modos de chegar satisfatoriamente aos mesmos. Também iremos aprender bastante quanto às pessoas e aos eventos que ainda têm significado para o suicida em potencial, e podemos usar tais dados como alavanca para facilitar as mudanças que queremos fazer.

Voltemos agora para o exercício e vamos falar um pouco sobre a outra parte do mesmo. Alguém me dê uma descrição sensorialmente fundamentada daquilo que puderam ver, ouvir e sentir — como se tivessem feito um contato tátil — e que lhes pareceu uma indicação de que conseguiram uma resignificação bem-sucedida. O que observaram quando se deu a reorganização do entendimento da pessoa a nível inconsciente, e também em geral parcialmente a nível consciente, que lhes indicou terem sido bem-sucedidos na resignificação?

Ben: Houve uma descontração do corpo, especialmente no peito. A tensão muscular na face e nos ombros se suavizou.

Alguém teria contra-exemplos para isso? Alguém se enrijeceu nessas áreas quando a resignificação funcionou?

Homem: A surpresa inicial parece tê-los feito se enrijecer. . . e depois se soltaram.

Becky: Passei por algo que percebi como um discreto ataque epiléptico interno, depois relaxei.

Certo. Isso transpareceu a nível externo?

Parceiro de Becky: Sim. Observei uma outra coisa. Quando Becky estava considerando uma coisa qualquer, ela ficava metaforicamente "remoendo" a coisa. Ela estava também literalmente mascando. Era muito visível em movimentos de seu queixo.



Material com direitos autorais





não-verbal de apoio que exprime é o seguinte: "Não é horrível que eu tenha que viver neste martírio?". Whitaker ouve e presta atenção com todo cuidado. Quando o homem acaba, Whitaker faz uma pausa significativa, enquanto o homem está aguardando por algum comentário de apoio do tipo: "Oh, realmente é péssimo. Talvez possamos fazer modificações na família." e então Carl olha para ele e diz: "Graças a Deus!"

O resultado de uma manobra destas é: 1) interrupção do padrão, pois a resposta de Carl é tão inesperada; 2) o pai volta-se para seu interior e vai em busca de alguma forma para interpretar como seria possível ele ficar feliz com aquele comportamento; 3) faz-se um elogio à parte do pai que organizou seu comportamento de tal modo que ninguém jamais o apóia de modo ostensivo, cuidando dele.

Se você pensar na mensagem que está sendo oferecida, trata-se na realidade de uma queixa da mente consciente a respeito de seu próprio comportamnto. Ele se comportou de tal modo que ninguém jamais formou um relacionamento no qual cuidassem dele. A resposta de Carl é uma validação da parte que o situou nessa posição de não ter pessoas tomando conta dele. Essencialmente está dizendo: "Estou verdadeiramente feliz por esta sua parte haver estabelecido aqueles tipos de relacionamentos com os membros de sua família e por ter provocado a ocorrência de tais comportamentos."

Esta é uma resignificação de significado. É rápida e pode ser muito eficiente. Carl está pressupondo que realmente existe algo de bom naquele comportamento e que o pai será capaz de chegar a reconhecer, pelo menos inconscientemente, o que significa o comentário de Carl: "Graças a Deus!". Contudo, isto é fazer uma pressuposição que, falando estritamente, não é cem por cento segura. É possível — conquanto não muito provável — que nada exista de bom naquele comportamento. Confio em Carl como comunicador, por já ter tido a oportunidade de vê-lo e ouvi-lo. Se ele devia fazer aquela intervenção e a resposta do pai fosse incongruente com o resultado em direção do qual Carl estaria trabalhando, confio nele como alguém de experiência sensorial e flexibilidade suficiente para tentar alguma outra coisa mais apropriada. Carl tem *finesse* e, portanto, não voltaria atrás para falar disso; ele simplesmente prosseguiria e passaria à próxima resignificação ou a alguma outra intervenção que fosse ajudar a pessoa a realizar a mudança.

Uma coisa em que não confio é em fórmulas. Por exemplo, existe uma fórmula em Gestalt-terapia segundo a qual culpa é ressentimento e por baixo esconde-se raiva e, abaixo ainda, há um pedido. Esta talvez seja uma fórmula útil para algumas pessoas. Se vocês querem usar fórmulas, evidentemente essa é uma outra escolha



Material com direitos autorais

que vocês devem ter à sua disposição. Se vocês se dedicam a fazer resignificação de conteúdo, então vocês têm que assumir a responsabilidade de ser muito sensíveis a nível perceptivo, captando quaisquer incongruências na resposta à sua intervenção, para saberem se a resignificação funciona ou não. Se não funciona, vocês estão impondo um conteúdo sobre aquela pessoa e provavelmente provocando-lhe um desserviço. Se, através do *feedback*, vocês sabem que uma certa resignificação funcionou, isso indica que foi feita uma adivinhação correta que tem ressonância com um conjunto inconsciente daquela pessoa, sendo congruente com o mesmo.

Uma forma de pensar a respeito da resignificação de conteúdo é que ela pode ser usada como uma medida temporária para descontrair o molde perceptivo da pessoa. O cliente está fixado no fato de que alguma coisa em particular é o problema. Sua consciência e sua atenção estão absorvidas pelo fato de que X é a causa, e vocês indicam que "realmente" é Y ou também Z. Quando tiverem conseguido sacudir o molde perceptivo da pessoa, será muito mais fácil partir para outras coisas.

Por exemplo, existe um homem na Califórnia que pratica uma única resignificação de conteúdo que funciona com anoréxicos. Ele tem um índice de cura de 80% com a anorexia, algo que para a maioria dos terapeutas é um problema duro de resolver. Ele leva a família toda para uma sala com um espelho monofásico. Na sala há uma mesa com uma grande tijela cheia de cachorros-quentes. Ele entra na sala e diz: "Sou o dr. Fulano de Tal; vocês têm quinze minutos para fazer esta mulher comer. Volto logo." E depois se retira.

A família faz todos os tipos de coisas para conseguir que a anoréxica coma. Alguns chegam a amarrar fisicamente a moça na cadeira e a enfiar comida para dentro dela. Fazem o seu mais comum e inútil esforço para tentar fazê-la comer. Ao final dos quinze minutos, ele volta e diz para a família: "Vocês fracassaram de uma forma horrorosa. Saiam!". Manda todo mundo embora, exceto a anoréxica. Depois, vira-se para a paciente e diz: "Agora, há quanto tempo que você está usando isto como forma de chamar a atenção de sua família?"

Trata-se de uma grave imposição de conteúdo sobre o paciente anoréxico, mas funciona. Quatro entre cinco vezes, o ciclo anoréxico é rompido e o paciente pode passar para ciclos mais saudáveis. Com sucessos como este, não discuto.

Mulher: Faço algo parecido quando quero modificar o modo como membros de uma família vêem a criança "problema". Numa sessão familiar, digo para a criança: "Não pare de se meter em encrencas. Você está conseguindo uma coisa realmente importante



Material com direitos autorais

com esse comportamento. Até conseguir a atenção destes idiotas, ou até encontrar uma forma melhor de chamar a atenção deles, continue fazendo o que está fazendo."

Excelente. Na verdade, existem duas resignificações nessa intervenção: 1) descreve o comportamento-problema como uma maneira útil de obter atenção, e 2) caracteriza o comportamento-problema sintomático como algo sob controle consciente. Isso pode ser muito útil. Em qualquer momento em que re-rotularmos o comportamento de outra pessoa dessa forma, estaremos impondo nossas próprias crenças e nossos próprios valores. Estaremos alucinando a todo vapor e projetando nossa alucinação. Não há nada de errado com isso, exceto que é preciso saber o que estamos fazendo e perceber as conseqüências disso.

Vou dar-lhes um outro exemplo extraído do trabalho de Virginia Satir. Ela está trabalhando com um casal e o marido está gritando para a esposa: "Você, sua cadela ignorante, blá, blá, blá." Quando ele faz uma pausa, Virginia lhe diz: "Quero lhe dizer, Jim, que sei que você está zangado. Sua expressão é zangada e suas palavras soam zangadas, e quero apenas lhe dizer que uma das coisas mais importantes para *qualquer* pesosa numa família é que ela sinta os sentimentos que tem, e que possa expressá-los. Espero que todos nesta família tenham a habilidade de expressar raiva de modo tão congruente quanto Jim."

Isto é espelhamento; ela constrói um molde que diz: "Está ótimo! Isto realmente é muito lindo!" O marido não está mais gritando; está ouvindo esta mensagem elogiosa, destinada a cumprimentar sua gritaria e seus berros — que é a última coisa que ele esperaria!

Depois Virginia prossegue, e realmente se aproxima bastante do marido. Coloca a mão delicadamente sobre o estômago dele e diz em voz suave, baixa: "E será, me pergunto, que você gostaria de me falar desses sentimentos de solidão, de mágoa, de isolamento, por baixo dessa raiva?"

Se havia ou não sentimentos de isolamento, de solidão e de mágoa *antes* de ela dizer isso, *agora* eles existem! O pai não está gritando, não está sequer zangado. Agora Virginia pode passar para a construção de padrões mais úteis de interação na família.

Algumas pessoas que estiveram expostas ao poderoso trabalho de Satir simplesmente copiam o conteúdo de algo que ela disse e que funcionou. Vocês jamais conseguirão ser comunicadores eficientes se basearem suas respostas exclusivamente no conteúdo, porque o conteúdo variará infinitamente. Cada um de nós representa uma outra possibilidade humana singular de conteúdo. Contudo, todos nós parecemos nos valer dos mesmos processos e estratégias para criar nossas



Material com direitos autorais

experiências. De modo que vocês fazem a si mesmos um favor, na qualidade de comunicadores profissionais, se focalizarem, entrarem em contato e ouvirem cuidadosamente os tipos de mensagens que são oferecidos e que identificam um processo, em contraposição a conteúdo. Esta é uma das vantagens de se usar um modelo de resignificação de seis passos. É mais complexo, mas resguarda a integridade do cliente, porque é um modelo de processo puro, isento de conteúdo...

Todos vocês entendem o que está escrito lá no alto?

HAVERÁ OCASIÕES EM QUE O JANTAR NÃO SERÁ SERVIDO.

Homem: É verdade?

Agora mesmo é verdade, não é?

Mulher: Isso me deixou intrigada.

Homem: É verdade, inclusive quando estamos jantando.

Dependendo do quanto vocês forem cheios de nove-horas, claro. Vocês todos entendem, agora, que é uma sentença verdadeira neste momento? Faz sentido para vocês?

Parece um truque barato, e é. O sentido de tê-lo escrito lá é que quando vocês fazem colocações e elas *têm aparência* de significativas, as pessoas irão atribuir-lhes todas as conotações necessárias para torná-las significativas. Digamos que saí e deixei essa sentença ali. Algumas pessoas entrariam na sala e diriam: "Quer dizer então que não vai haver jantar?" As pessoas prestam muito pouca atenção à precisão do significado. Quando escrevi essa sentença lá, várias pessoas olharam e engasgaram: "Ora! Mas eu *paguei* pelas refeições!" Essa sentença é uma sentença perfeitamente verdadeira. A única coisa que lhe dá sentido é o contexto dentro do qual é apresentada.

Quando Leslie fez a resignificação que descrevi anteriormente no contexto da terapia, o resultado foi muito poderoso apesar de o que ela disse ter sido realmente irrelevante. "O fato de seu tapete estar limpo significa que não há ninguém por perto" *não tem nada a ver com estar sozinha.* A apresentação é *muito* importante. Dizer: "O fato de seu tapete estar limpo significa que não há ninguém em casa nesse momento" terá muito menos impacto do que dizer: "E você vê que seu tapete está limpo e *percebe* que isto significa que você está *completamente sozinha*!" Estas duas sentenças têm conotações muito diferentes, embora o significado possa ser idêntico.

Homem: Você está acionando âncoras com seu tom de voz e sua ênfase.



Material com direitos autorais

Certo. A conotação do que você está dizendo é tão importante quanto as palavras que você usa para descrevê-lo. Todos os padrões para construção da conotação são padrões de hipnose; o que chamamos de "Modelo Milton": ambigüidade, nominalização, todas essas boas coisas. Em sua maioria, as pessoas não notam conscientemente todas essas formas lingüísticas porque a linguagem passa depressa demais para processarmos todas as palavras exatas. As pessoas lêem: "Haverá ocasiões em que o jantar não será servido" como: "*Não há jantar!*". Não está dito que não haverá jantar. Não está dito nada disso. Se eu digo: "Você percebe que está completamente sozinha", isto não significa que ninguém virá mais tarde. Contudo, o fato de a afirmação ter sido feita *implica* isso.

Se eu olhar para você e disser: "*Você* aqui de *novo* na primeira fila?", fiz apenas uma pergunta, mas a ênfase tonal apresenta algumas implicações a mais. "Você *de novo*?" "*Você* tem *mais* perguntas?" Não há como eu possa enfatizar suficientemente a importância do que chamamos "congruência" e "expressividade". Estes fatores serão sempre uma parte muito importante do contexto em que se dá a resignificação.

O contexto físico real é também muito importante. É muito, muito diferente estar num consultório médico e ver o médico olhar de lado para você e dar a impressão de estar desconfortável, e ver a mesma coisa acontecendo numa recepção de hotel. São duas experiências *inteiramente* diferentes, apesar de a experiência sensorial ter determinadas similaridades. Quero que tenham o contexto em mente quando fazem a resignificação, pois isso os ajudará a ter o impacto que querem provocar.

O referencial que vocês puseram em torno de um novo comportamento terá um forte impacto sobre o modo como a pessoa o considerará e também sobre o fato de ela o considerar ou não. Certa vez, a título de demonstração, alguém trouxe uma cliente que era "frígida". Era professora e tinha três filhos. Seu marido queria sexualmente mais do que ela estava podendo oferecer e, congruentemente, ela também queria mais do que tinha sido capaz de oferecer.

Rapidamente estabeleci a relação de ponte e então disse: "Agora pense naquela coisa que você pode fazer sexualmente com conforto e bem-estar. Não comente comigo." Os discretos movimentos de seu corpo, enquanto ela pensava, eram para mim evidências suficientes de qual seria o conteúdo, mas ela não o estava percebendo conscientemente.

Depois eu disse: "E agora, pense naquela coisa que está justamente no limite do que é para você aceitável conscientemente, no que diz respeito a comportamento sexual." Pedi-lhe que consi-



Material com direitos autorais





Homem: "Bom, sim, às vezes."

Frank: "Mas você vai com sua esposa e não acontece nada?"

Homem: "Bom, sim, eu fico assim meio tolhido."

Frank: "Bem, *onde* você se tolhe? *Isto é muito importante*!"

Homem: "Bom, sabe, por toda parte."

Frank: "E quando você está com outras mulheres, você também se tolhe por completo?"

Homem: "Bom, não não. Sabe, já tive muitas e muitas interações com outras mulheres e han..."

Frank: "*Interações*? Você quer dizer trepar?" Frank é muito sutil.

Homem: "Bom, han,... sim."

Frank: "Sua mulher sabe?"

Homem: "Não."

Frank: "Então, sua mulher também tem 'interações'?"

Homem: "Bom, han, não."

Frank: "Como é que você sabe?"

Homem: "Bom, sabe, eu sinto assim..."

Frank: "Ah! A intensidade de seus sentimentos *não* é o teste da realidade!"

Bom, essa foi uma resignificação sofrível. Se vocês consideram a resignificação apenas como útil para tornar agradável algo desagradável, então vocês provavelmente deveriam procurar uma outra profissão. Muitas pessoas precisam ter uma visão mais precisa de si mesmas e do mundo, e nem sempre isso é agradável.

O homem com quem Frank Farrelly estava trabalhando *assumira* que sua esposa não tinha "interações" com outros homens, e que ela não sabia que ele estava transando com outras mulheres. Ele também assumira algo ainda mais dramático: que ela não era importante para ele. Ele é o tipo de cara que procura terapia quando a mulher o deixa de lado como uma batata quente. De repente, nenhuma outra mulher no mundo serve para ele. Chamo de "chorões" esses caras. Vêm se lamentando atrás do amor perdido. E, para início de conversa, se tivessem tido mais experiência sensorial, talvez nunca tivessem perdido esse amor.

Quero dizer-lhes que sou um terapeuta oriundo do Meio-Oeste e que me tornei terapeuta sem saber exatamente como foi que cheguei



Material com direitos autorais

até ali. Estava na Faculdade, e química era muito difícil; eu não gostava realmente de matemática e achava história uma chatice. Todos os meus amigos iam se tornar professores, mas eu não queria fazer isso, porque queria uma nova platéia. Sentia-me inadequado e quando entrei na terapia vi que todo mundo sempre elogia os outros, em grupos, e pensei que isso era mesmo uma beleza. Então virei terapeuta e obtive o certificado, mas ainda tenho fortes sentimentos de inadequação, o que causa problemas. Se eu generalizar meus problemas pessoais para o resto do mundo, então vai haver um monte de gente a quem não vou poder ajudar porque algumas pessoas não têm problemas por se sentirem inadequadas. Na realidade, se algumas delas se sentissem inadequadas, estariam em muito melhores condições.

Existem muitas pessoas no mundo que não sabem como usar a experiência sensorial para testar e descobrir o que fazem bem e o que não fazem bem. O de que precisam realmente é de uma dose dupla de dúvida a seu próprio respeito. Quando ficam com muita convicção de si mesmas, acabam geralmente fazendo alguma coisa que resulta em mágoa para elas. No entanto, não usam esse resultado como base para se tornarem menos seguras de si mesmas de uma forma que lhes seja útil. Passam por ciclos quase iguais aos de um maníaco-depressivo: competência, *competência*, COMPETÊNCIA, fracasso! Encontro freqüentemente pessoas desse tipo. Uma das coisas que vocês podem fazer para ajudá-las é esticar bem o pé para a frente e dar-lhes uma rasteira exatamente no momento em que estão se sentindo muito competentes — e antes que caiam muito do alto. Depois, vocês podem começar a ajudá-las na construção dos tipos de *feedback* sensorial que lhes darão informações válidas a respeito de si mesmas.

Portanto, não pensem que a resignificação só é adequada num contexto em que se pega algo negativo e se torna isso positivo. Às vezes uma dose caprichada de medo, incompetência, incerteza ou suspeita pode ser muito útil.

Mulher: Você parece o diabo.

Você não foi a primeira que disse isso, posso lhe assegurar! Houve um assistente social baixinho e engraçadinho que veio até mim num *workshop* que fiz no Meio-Oeste...

Mulher: Homem ou mulher?

Faz diferença? Você é sexista? Que tal essa, para inverter um pressuposto? O comentário que essa pessoa me fez, quando chegou perto e astutamente me olhou, foi: "Você está me dizendo que está certo ser matreiro?" Eu respondi: "Sim, é isso que estou lhe dizendo."



Material com direitos autorais



pessoas usam a estupidez como forma de aprender uma tremenda quantidade de coisas. Algumas pessoas usam a estupidez como uma forma de conseguir que os outros façam as coisas para elas. E isso é muito inteligente."

É típico as pessoas pensarem que o sucesso é bom e a confusão, ruim. Em nossos *workshops*, estamos sempre comentando que o sucesso é a mais perigosa das experiências humanas, porque impede a percepção de outras coisas e a aprendizagem de outras maneiras de fazer as coisas. Isso significa também que, a qualquer momento que vocês fracassem, vocês têm uma oportunidade sem precedentes para aprender algo que, de outra maneira, não aprenderiam. A confusão é a porta de entrada para a reorganização de suas percepções e para a aprendizagem de algo novo. Se vocês nunca ficaram confusos, isso significa que tudo que lhes aconteceu se encaixou em suas expectativas, em seu modelo de mundo, com perfeição. A vida seria uma experiência chata e repetitiva atrás da outra. A confusão é um sinal de que alguma coisa não se encaixa e que se está frente à oportunidade de aprender alguma coisa nova.

A própria frase "oportunidade sem precedentes" é uma ressignificação, porque dirige a pessoa no sentido de ir em busca de oportunidades que sempre existiram, mesmo em meio ao pior desastre.

Outra resignificação que estamos sempre fazendo é: "*O significado de sua comunicação é a resposta que você recebe.*" A maioria das pessoas não pensa de jeito nenhum dessa forma. Acreditam que sabem qual é o significado de sua comunicação e que, se a outra pessoa não a entende, a culpa é desta. Se vocês realmente acreditarem que o significado de sua comunicação é a resposta que recebem, não há mais como culpar os outros. Vocês simplesmente ficam se comunicando até obter a resposta que desejam. Um mundo sem culpas é um estado muito alterado para a maioria das pessoas!

Ben: As crenças, ou pressupostos, das pessoas em geral lhes causam um grande monte de problemas. Minha dúvida é: como você mexe num detalhezinho de um sistema de crenças de alguém? Poderia dar uma ilustração?

Por que você quereria fazer isso? Primeiro, lhe faço essa pergunta... Como é que você sabe se a pessoa vai ficar em melhores condições sem uma determinada crença em particular? Você está pedindo um modelo sem ter um resultado...

Só mexo nos pauzinhos da realidade de alguém quando acredito que isso levará a pessoa a alguma situação útil. Não concordo que fazer isso com todas as pessoas deste seminário seja algo útil. Existem aqui pessoas cujos detalhezinhos não irão ser abordados. Essa é uma decisão que tomo baseado em minha experiência sensorial. A única



Material com direitos autorais

base que tenho e sobre a qual posso tomar essa decisão é conhecer os desdobramentos que terá uma mexida nesses detalhezinhos. Digamos que temos alguém aqui que baseia oitenta por cento de suas experiências em determinadas crenças religiosas. O que acontece se mexo num elemento a respeito de bem e mal? Não tenho meios de saber com o que acabarei lidando! E se eu não *souber* com o que acabarei me metendo, não fico mexendo nas coisas!

Ben: Bom, ainda assim gostaria de saber como é que isso aconteceria.

Mulher: Acho que você seguramente estaria a salvo fazendo isso com Ben, já que ele está pedindo.

E mesmo assim eu não o farei. Não me importo com o que sua mente consciente quer. Mentes conscientes são bobas.

Mulher: E se a mente inconsciente dele desejasse?

Mentes inconscientes podem ser *igualmente* estúpidas. Não estou absolutamente me referindo a ninguém em particular!

Ben: Bom, digamos que um homem vem procurá-lo, você ouve o que ele tem a dizer e torna-se evidente que ele acredita estarem as mulheres no mundo apenas para controlarem *intrinsecamnete* o comportamento dele. Sua mãe sempre o controlou e agora ele está com trinta e seis anos e nunca se casou porque isto o limita. Seria certamente útil para ele generalizar sua crença e perceber que *todas* as pessoas tentam controlar o comportamento de outros.

Sim, claro. Mas isso será o passo *final*. O que eu faria *primeiro* seria descrever metaforicamente quanto me dá prazer ter uma mulher tentando controlar meu comportamento — que elogio, não é mesmo? Porque se não tentasse controlar-me, isso significaria que ela não estaria interessada em mim, de modo nenhum. Essa é uma resignificação de significado.

Mulher: Assumo que este homem tem vivido rodeado por outros homens que tentaram controlá-lo por muito tempo e isso não o incomodou. É por isso que resignificar não parece ser a coisa essencial. Não acho que ele se incomode de ser controlado por um homem.

Claro que não.

Mulher: Portanto, mesmo que você resignifique que é bom ser controlado, ele ainda poderá dizer: "Bem, certo, é bom ser controlado e acho que escolherei ser controlado por um homem."

Bom, você dá muito mais crédito às pessoas do que eu. Não acho que as pessoas consigam em geral fazer esse tipo de distinção. Em primeiro lugar, duvido seriamente que ele admitiria estarem os



Material com direitos autorais



Não. Absolutamente não. Sua pergunta é a seguinte: "Seria apropriado fazer este homem ver ou sentir conscientemente que de fato ele está controlando as pessoas, *sem sabê-lo.* De modo que talvez as mulheres não saibam disso." E minha resposta é: "Absolutamente não. Essa é a abordagem errada." É uma escolha de sintaxe, a *ordem* em que vocês fazem as coisas. Se vocês fazem as coisas na ordem errada, vocês realmente dificultam tudo para vocês. *Se* vocês tivessem sucesso nisso, qual seria o resultado de convencê-lo de que durante anos ele esteve controlando as pessoas sem sabê-lo?

Homem: Provavelmente culpa. Ele é exatamente como a mãe.

Certo! Culpa. Ele iria a um psiquiatra sem mais hesitações.

Homem: Então você poderia resignificar a crença dele a respeito de culpa.

Vocês poderiam fazer isso. *Mas, se vocês modificarem o significado do controle antes, será muito mais fácil.* Se vocês *primeiro* tornarem o controle uma coisa *boa,* então ele nunca precisará sentir-se culpado. E será muito mais fácil resignificar o controle se não for ele quem o estiver praticando. Se vocês resignificarem de modo que ele comece a notar que as mulheres estão tentando controlá-lo por estarem interessadas em seu corpo, então controlar torna-se algo que vale a pena. Depois, vocês podem dizer: "A propósito, isso também vale para você." A sintaxe, a *ordem* daquilo que vocês fazem, facilita as coisas para ele, e facilita para vocês também.

Frank: Antes você disse que a resignificação de conteúdo era a essência das vendas. Pode dar-nos alguns exemplos?

Seguramente. Digamos que alguém vem comprar um carro caro. Está olhando para um modelo e diz: "Não consigo me ver dirigindo um carro destes; parece veloz demais e frívolo." Primeiro, podem dizer algo como: "Bom, eu certamente não poderia me ver dirigindo um carro com enfeites de corrida ou coisa espalhafatosa como isso" — a fim de espelhar as objeções. Mas depois vocês podem dizer: "Mas ter um carro com a rápida aceleração e o poder de motor deste é mais do que uma coisa frívola; é realmente a segurança de poder safar-se rapidamente de uma colisão. Este carro se mantém melhor e se comporta melhor em vias molhadas e cheias de curvas, e certamente eu não considero segurança uma frivolidade."

Primeiro, vocês lhe apresentam algo contra o que objetar que não seja do carro, na realidade, como enfeites de corrida. Depois, passam a resignificar as implicações do conteúdo. O fato de ser um carro veloz, esportivo, não implica que seja frívolo; significa que é *seguro.*

Claro que antes vocês precisam ter reunido bastante informação para saber que a segurança será atraente como fator para essa pessoa



Material com direitos autorais



dono de algo que ainda poderá dirigir ao invés de um monte de lata velha que não vale mais nada."

Geralmente olho para o freguês e digo: "Você acha que todos esses médicos e advogados dirigem carros assim só porque gostam de ostentar? Fazem-no porque sabem como usar seu dinheiro. Se você acha mais barato pagar 20 dólares por mês durante três anos para comprar um Datsun, em oposição a 220 dólares durante cinco anos para comprar um BMW, olhe para um Datsun com cinco anos de uso e compare-o com um BMW de cinco anos de uso. Compare o valor dos dois e o estado em que se encontram, veja qual ainda está andando. Você verá que é realmente muito mais frívolo e dispendioso sair comprando carros baratos. Você *não pode pagar* por isso. Embora você esteja eventualmente economizando uns poucos dólares com a desvalorização do pagamento mensal e talvez mais uns poucos dólares por mês, neste exato momento, daqui a três anos você terá que ir comprar um outro carro novo e começar tudo de novo."

Cinco anos depois, a pessoa que comprou o carro caro olhará realmente para ele e dirá: "Ainda tenho um carro que está inteiro. Anda bem e ainda vale dinheiro." A tarefa de vocês, na qualidade de vendedores, é criar a experiência para o cliente *agora*, de modo que ele possa levá-la em consideração enquanto decide qual carro comprar.

O elemento efetivamente crítico na realização de uma resignificação bem-sucedida é encontrar dados suficientes a respeito do modelo de mundo da pessoa, para que vocês possam saber que tipo de resignificação irá servir para ela. Podem obter informações diretamente, e também é necessário que ouçam com muito cuidado as objeções. Cada objeção irá dizer-lhes algo a respeito de critérios que são importantes para a pessoa. Quanto mais vocês souberem a respeito do modelo de mundo do comprador, mais apropriadamente poderão resignificar. A simples coleta de informações é onde a maioria dos vendedores fracassa miseravelmente. A maioria dos vendedores tem também um estilo medonho de espelhamento. A tendência deles é pular em cima com um jargão padronizado de vendas que pode ser completamente inadequado, em vez de espelhar e de obter informações a respeito dos critérios *deste* cliente em particular.

Muitos vendedores acham que deveriam tentar vender tudo a todo mundo. Essa é uma situação em que *eles* precisam ser resignificados, porque precisam entender que às vezes fazem mais dinheiro *não* vendendo determinado artigo. Quando vocês perceberem que o produto que vocês têm é realmente inadequado para um dado cliente, vocês farão muito melhor se *não* concretizarem a venda. Se seu produto for tão bom quanto o que outra pessoa tem, ou se não há meios de fazer a distinção, não importa. Mas se vocês estiverem real-



Material com direitos autorais

mente convencidos de que uma outra coisa seria melhor, então vocês farão muito melhor se convencerem o cliente de que é assim, de modo que a pessoa possa ir em algum outro lugar e ficar feliz com a aquisição.

Se vocês venderem uma coisa a uma pessoa sem que isso se coadune com os critérios dela, mais cedo ou mais tarde essa pessoa terá o que os vendedores chamam de "remorso do comprador". As pessoas comentam com os amigos sobre compras insatisfatórias e é típico que culpem o vendedor. Esse tipo de publicidade não é exatamente o de que vocês precisam.

Clientes satisfeitos também comentam com os amigos, e clientes satisfeitos não são necessariamente pessoas às quais vocês efetivamentem venderam alguma coisa. Se ficaram satisfeitos com a experiência que tiveram com vocês, enviarão os amigos mesmo que eles próprios não tenham comprado nada.

Conheço uma corretora de imóveis que é muito boa para obter informações. Ela é capaz de escolher as poucas casas que poderiam realmente ser atraentes a um cliente em particular. Se aquelas não forem convenientes, ela não tenta mostrar-lhes mais nada. Ela simplesmente diz: "Eu sei o que você quer. Mas o que tenho no presente momento que poderia interessá-lo é só isto. Entrarei em contato consigo quando alguma coisa nova aparecer." Praticamente todas as suas vendas são referências de pessoas às quais ela *não* vendeu, mas que apreciaram o modo como ela os tratou.

Existe um livrinho fantástico a esse respeito, chamado *Miracle on 34th Street* (*Milagre na Rua 34*). Um sujeito é contratado para ser Papai Noel para uma grande loja de departamentos de Nova Iorque. Começa a mandar os pais para outras lojas quando descobre que podem fazer melhores negócios de brinquedos em outra parte. O gerente da loja descobre e está a ponto de despedi-lo, quando nesse preciso momento uma multidão de pessoas invade a loja, porque ouviram dizer que naquela loja existe um Papai Noel que não fica o tempo todo tentando impingir tralha aos compradores. E, evidentemente, vendem todo o estoque da loja. A maioria dos vendedores é míope e nunca considera os benefícios a longo prazo de reconhecer quando não há meios de se coadunar produto e comprador.

O problema ao qual se devota a resignificação é a forma pela qual as pessoas generalizam. Algumas pessoas nunca levam em consideração que estarão na mesma situação, depois de três anos, se comprarem um carro que não dura muito. Ou então, compram carro usado porque é mais barato e não pensam nas outras coisas, como não poder confiar nele, ter de alugar um carro enquanto o próprio está no conserto, e assim por diante. Quando estão comprando um carro e olham os preços, vêem a diferença em termos de preço total,



Material com direitos autorais





você tem *certeza* que quer. Não quero que depois você me procure insatisfeito. Quero clientes que me mandem mais pessoas porque ficaram satisfeitas com o que compraram. Sei que algumas pessoas irão dizer que você foi enganado e se isso o deixar em dúvida, é pior para mim. Preciso que você esteja suficientemente seguro, para que não venha manchar a minha reputação."

Isso resignifica efetivamente alguma coisa que venha a ocorrer no futuro. E se acontecer mesmo, elicia uma resposta diferente. Ao invés de dizer: "Ora, fui mais um otário", a pessoa irá responder: "Ah, ele me avisou que isso iria acontecer." Isso torna a pessoa ainda *mais* confiante, porque o vendedor sabia de antemão que isso iria acontecer.

Quando propus esta idéia aos vendedores de porcelana, ficaram mortalmente assustados. Acharam que iriam perder muitas vendas. Mas essa proposta não está apenas protegendo o vendedor, está protegendo o cliente. Se você não fizer isso pelo seu cliente, você merece toda a insatisfação que o cliente sentir.

Uma grande quantidade de vendedores pensa que deve se aproveitar das pessoas, mas a tarefa real dos mesmos é protegê-las. Acho que isso seria uma resignificação tamanho industrial. Os vendedores que trabalham dessa maneira fazem muito mais dinheiro com muito menos trabalho, porque recebem tantas indicações que compensa. Não têm que tentar forçar as pessoas a nada. Muitos vendedores agem como tratores, mas desse jeito se tem muito remorso de comprador como troco e, no final, acaba-se precisando trabalhar muito mais.

Resignificações não são pura enganação. O que faz uma resignificação funcionar é que ela adere às condições de boa formação das necessidades de uma pessoa em particular. Não se trata de uma medida destinada a fraudar. É efetivamente precisa. As melhores resignificações são aquelas que são *tão* válidas enquanto modo de olhar para o mundo quanto o modo como a pessoa vê as coisas agora. As resignificações não necessariamente têm que ser mais válidas, mas realmente não podem ser menos válidas.

Quando o pai diz: "Oh, minha filha é teimosa demais", e você diz: "Mas você não se orgulha de ela poder dizer 'não' a homens com más intenções?", essa é uma forma realmente válida de considerar essa situação. Num outro tempo e lugar, o pai realmente olharia para aquilo e ficaria orgulhoso dela, mas ele não havia pensado na coisa até que você a mencionou.

Não se pode resignificar uma coisa em outra coisa qualquer; tem que ser algo que se enquadre na experiência da pessoa. Dizer ao pai: "Você deve gostar de sua filha ser teimosa porque isso signi-



Material com direitos autorais



# II

# Negociações entre Partes

O modelo de resignificação em seis passos pressupõe que existe uma parte de você fazendo você agir em relação ao que não quer, ou uma parte impedindo de fazer o que tem vontade. É um enorme pressuposto. Contudo, é uma maneira de descrever uma dificuldade e, em geral, pode-se organizar as experiências desse modo. Pode-se *fazer* com que qualquer dificuldade se encaixe no modelo de seis passos. Essa descrição sempre pode ser tomada como precisa, porque *alguma coisa* está produzindo a dificuldade.

Às vezes, é mais conveniente como ponto de partida ter pressupostos completamente diferentes. Pode-se agir como se a dificuldade fosse duas ou mais partes em conflito. Cada parte tem uma função válida e uma maneira válida de desincumbir-se de sua tarefa, mas pisam nos calos uma da outra. Então, não se trata de uma parte "obrigar você a fazer uma determinada coisa"; são duas partes fazendo cada uma delas algo útil, mas a maneira pela qual cada uma se desempenha conflita com a outra.

Por exemplo, alguém de vocês já tentou alguma vez trabalhar e não ser capaz? A experiência que descrevo a seguir é familiar a vocês? Vocês se sentam para redigir um exame final de semestre, para preencher o formulário do seguro, ou qualquer outro trabalho. Seu trabalho está à sua frente e, congruentemente, vocês decidem que irão fazê-lo durante a hora seguinte. Pegam a caneta e olham para o papel. Começam a escrever e uma vozinha vem de lá de dentro e diz:: "Olá, benzinho. Que tal uma cerveja?", "O que será que está passando na televisão?", "Que lindo dia lá fora, faz *sol.*"

Bom, a pergunta é: Descreveremos essa situação como não ser capaz de realizar uma coisa porque *uma* parte detém vocês? Ou como uma situação em que vocês têm *duas* partes: uma quer sair e distrair-se e a outra quer trabalhar?

Trabalho e lazer são duas funções válidas e a maioria das pessoas tem maneiras válidas de realizar as duas funções. Mas se ambas



Material com direitos autorais



comportamento de outra pessoa. Uma outra bem diferente é perder citações e acreditar que isso é realidade. De modo que quando vocês dizem: "Bem, essa mentira aproxima o que está 'realmente' acontecendo mais do que aquela outra", sejam *muito* cuidadosos porque vocês estão em terreno perigoso. Vocês correm o risco de virar guru, se fizerem isso.

Alguém como Werner Erhard está numa situação perigosa. Se ele perder a citação de suas próprias idéias, então entrará num laço (*loop*) muito estranho. Se alguém que vai a EST perde citações, é típico cair fora de EST depois de um certo tempo, de modo que as conseqüências não são de todo ruins. No entanto, se o sujeito que *dirige* EST perder citações, então estará tudo acabado.

Não sei qual modelo de resignificação é mais real. Nunca admitiria pensar que um é mais real do que o outro. E, mais importante ainda, não *importa* se um é mais real.

Homem: Um é mais real para mim e, não obstante, nenhum dos dois é real.

Bom, você pode levar em frente a coisa com esse raciocínio. Seja qual for a mentira que dê certo, é importante vocês entenderem que todas são mentiras. São apenas formas de organizar sua experiência para ir a algum lugar novo. É só isso que conta. Iremos assumir que a outra mentira, o modelo de seis passos, é antiquado porque já rodou por aí durante muito tempo. Essa sempre é uma boa política. Esse modelo, pressupor que uma parte é responsável pelo comportamento negativo, já está em vigência por muitos anos, neste momento.

De modo que iremos adotar por um certo tempo uma outra mentira, assumindo que o problema não é inerentemente que alguma determinada parte gera comportamentos que vocês não querem. Iremos assumir que o comportamento-problema é o resultado da *interação* de duas ou mais partes, e a solução será uma negociação entre elas.

Portanto, digamos que alguém chega e diz: "Não consigo estudar. Sento e tento estudar, mas não consigo me concentrar. Fico pensando em ir esquiar." Pelo modelo antigo diríamos: "Existe uma parte que interrompe sua concentração." Ao invés de fazermos isso, com o modelo atual diremos: "Olha, você tem muitas e muitas partes aí dentro. Você tem todas as espécies de partes correndo para todo lado e desempenhando as mais diferentes tarefas. Você tem a habilidade de estudar. Você tem a habilidade de sair e distrair-se. Quando você se senta para estudar, alguma outra parte está ativamente tentando desicumbir-se de *sua* função."

A fim de negociar uma solução, preciso identificar cada parte, estabelecer comunicação com cada uma, conseguir a intenção positiva



Material com direitos autorais







seguinte. Na última vez que fui a Dallas, um terapeuta me disse: "Estive em seu seminário um ano atrás e fiz uma resignificação com uma mulher por causa de seu peso. Ela começou uma dieta, perdeu toneladas e está magrinha já faz quase um ano. Então, há cerca de um mês atrás, começou a aumentar de peso e quero saber o que foi que fiz de errado." O que foi que o terapeuta fez de errado?... Assumiu existir alguma relação entre onze meses atrás e agora! As pessoas mudam o tempo todo. Por quantas mudanças esta mulher não passou durante onze meses e que poderiam ter atrapalhado sua forma de manter o peso reduzido? A questão é que nada dura para sempre. No entanto, se algo der errado, sempre se pode voltar atrás e modificar o que se fez, para levar em consideração as novidades.

Agora, o que resta por fazer? Que tal o passo seis, o teste ecológico? O que nos é necessário fazer para termos um teste ecológico no modelo de negociação?

Homem: Pergunte se há objeções. "Existe alguma maneira de isto não dar certo?"

Quem vai objetar?

Homem: As outras partes.

As outras partes não concordaram em fazer coisa alguma, então a que é que iriam objetar?

Bill: Outras partes podem ainda objetar a acordos que tenham sido feitos e que de algum modo iriam interferir com elas.

Como? Dêem-me um exemplo. Outras partes não concordaram em não interromper.

Mulher: E se existe uma outra parte que interrompe as coisas?

Bom, essa parte ainda não fez acordos.

Bill: Se existe alguma parte que usa a interrupção como sinal para fazer suas coisas, então estaremos destituindo-a de sua habilidade de agir. Por exemplo, num outro seminário vocês falaram a respeito de uma mulher que queria parar de fumar. Veio à luz que uma outra parte usava o fumar como indicação de que estava na hora de falar com o marido. Toda noite ela se reunia com o marido para fumarem um cigarro e usavam esses momentos para conversar. A parte que queria que ela conversasse com o marido não concordara em fazer coisa alguma, mas a oportunidade para ela desempenhar sua função lhe havia sido roubada.

Certo. Em seu caso, você está "preocupado" e tem uma parte que chega e diz: "Ora, vamos fazer alguma outra coisa." Isso interrompe a parte que "preocupa". Você acha que existe outra parte que poderia ganhar alguma coisa com essa interrupção? É isto que está dizendo?



Material com direitos autorais



lúdica de algumas pessoas tem em seu interior uma parte que diz: "É assim que iremos nos manter saudáveis." A parte lúdica de outras pessoas só joga pôquer e fuma charutos, ao passo que a de uma terceira pessoa vai correr na praia. Depende de como você organiza suas partes.

Correr é um exemplo excelente de resignificação, a propósito. Alguém que consiga correr 8 km por dia e chamar isto de "diversão" já é um mestre de resignificação, no que me diz respeito. É uma boa resignificação de se ter. Se vocês vão praticar a resignificação, bem que poderiam fazê-la em lugares onde fosse útil. Algumas pessoas chegam inclusive a decidir "*é o máximo* praticar corrida". Acabam usando roupas especiais e tênis especiais e outros acessórios de corrida. Tornou-se algo *da moda*. Mas que resignificação *formidável*! Acho uma maravilha. Vamos todos ser saudáveis porque é legal. Se algumas pessoas conseguissem resignificar o açúcar para que seu gosto fosse ruim, imaginem em quanto suas vidas não iriam se modificar. Se conseguissem redifinir a coisa alegre como algo que seja saudável, acho que essa manobra é altamente astuta. Quando eu estava crescendo, alegria era ganhar dos outros, sentar em *drive-in* comendo hamburguer e batata frita e fumando cigarro.

Kit: De repente, estou tendo muita dificuldade para anotar. Acabo de notar que escrevi "saracotear" em vez de "correr" [1]. Posso falar com você a respeito disso agora... ou depois?

Poderia! Mas que belo pressuposto você tem aí! O que você está falando poderia combinar com o modelo de negociação. Certamente existem pelo menos duas partes. Enquanto estamos aqui bagunçando com a resignicação, vamos brincar um pouco. Volte-se para seu interior e pergunte se há alguma parte de você que esteja interrompendo seu processo usual de anotar...

Kit: Sim.

Certo. Pergunte-lhe se gostaria de lhe dizer o que está tentando fazer por você neste exato momento, atrapalhando sua anotação, que é algo que você normalmente faz sem problemas e de modo suave. Essa é uma pergunta sim/não, a propósito. Está com vontade de lhe dizer?...

Kit: Umhm.

Certo. Se está, diga-lhe que vá em frente e fale...

Agora, você concorda que isto seja uma coisa que você quer que seja feita por uma sua parte?

---

1. No original, respectivamente, *jiggling, jogging*. (NT)



Material com direitos autorais



Com certeza. Então houve um trecho de resignificação de contexto. Também incluí o elemento básico do modelo padrão de resignificação em seis passos, que é perguntar "Qual é o propósito?" e encontrar uma maneira alternativa. O propósito da parte de anotar é servir de âncora. "Bem, muito bom. Podemos usar alguma *outra* coisa para âncora?" Portanto, incluí um trecho do modelo de resignificação em seis passos e também um trecho de troca de contexto. Estes modelos diferentes estão todos intimamente vinculados e, se conhecerem o modelo de resignificação em seis passos, já têm todos os instrumentos de que necessitam para uma negociação. Se vocês souberem todos os modelos de resignificação, podem então misturá-los toda vez que for apropriado.

A coisa importante do modelo de negociação é descobrir quais partes estão interrompendo umas às outras e descobrir depois quais são suas funções — e não por que estão interrompendo uma à outra; mas sim, quais são suas funções. É uma parte que diverte vocês? É uma parte que se incumbe de assumir as responsabilidades? É uma parte que faz vocês chegarem à igreja em cima da hora? Qual é essa parte e o que ela faz? Quando tiverem estas informações, então poderão propor um trato. Seja qual for o trato feito, está certo, desde que o trato garanta os resultados que ambas as partes desejam.

Um de nossos alunos encontra-se freqüentemente sentindo-se sonolento quando está dirigindo tarde da noite. Ele usa este modelo para negociar entre a parte sonolenta e a parte que o quer em casa são e salvo. Algumas vezes ele troca uma hora extra de vigilância pela promessa de dormir até mais tarde no dia seguinte; outras vezes, a parte sonolenta exige primeiro uma meia hora de soneca no acostamento da estrada.

Onde mais irá ser o mais apropriado utilizarmos este modelo de negociação? Para que tipos de experiência será mais apropriado este modelo de resignificação com múltiplas partes do que o modelo de seis passos?

Homem: Partes críticas e conciliadóras.

Dê-me um exemplo na experiência. Se você tenta estudar e não consegue, este é um exemplo muito concreto. É isso que quero.

Homem: Você está tentando ir dormir e sua mente está fora, ligada em alguma outra coisa.

Insônia é um exemplo maravilhoso. Pode-se considerá-lo bom porque o resto das pessoas desta sala suspira quando você diz isto. Dêem-me mais algum como esse.

Mulher: Tentar economizar dinheiro e pilhar-se gastando.

Esse é bom.



Material com direitos autorais







Na tarde de ontem, lidamos com uma segunda possibilidade lógica: a de que existem duas ou mais partes e que cada uma delas está fazendo exatamente o que deveria estar fazendo. Suas intenções são positivas e seus comportamentos apropriados; quando estes se sobrepõem, no entanto, produzem uma condição indesejável, por exemplo, a insônia. Vocês têm uma parte que cuida dos negócios e que metodicamente elabora planos para tudo, e uma outra que quer ir dormir. Quando esta parte começa a adormecer, a outra começa: "Êpa! Você esqueceu disto! O que será que vai dar se você não fizer isso?" Aí a outra parte entra: "Não se preocupe com isso agora. Vamos dormir." Porém, vocês não encontraram uma solução; portanto, assim que vocês começam a entrar de novo no sono, diz a outra parte: "E se você não fizer, vai acontecer aquilo." O modelo da negociação é útil para situações como esta. Vocês negociam entre as partes, afim de que elas operem de modo mais cooperativo.

Esta manhã queremos explorar uma terceira possibilidade lógica: alguém não faz determinada coisa simplesmente por não existir em si nenhuma parte organizada para a realização desse comportamento; não há duas partes interferindo mutuamente uma com a outra. A pessoa deseja, conscientemente, um certo resultado; *inconscientemente*, porém, não tem, de fato, uma parte que possa encarregar-se daquele comportamento em particular.

Todos os outros modelos de resignificação modificam uma resposta. Este novo modelo de resposta desencadeia uma seqüência diferente de comportamentos. Por exemplo, na resignificação do conteúdo verbal, muda-se simplesmente a resposta e assume-se que ela deflagará comportamentos mais úteis. Evidentemente, é preciso verificar para ter certeza de que o pressuposto está correto.

Na resignificação de seis passos, vocês mudam a resposta *e* solicitam à parte criativa do cliente que efetue uma busca interna para encontrar comportamentos alternativos específicos. Ancora-se tal variedade de comportamentos nos contextos apropriados com espelhamento de futuro e depois passa-se ao teste ecológico. Quando se negocia entre duas (ou mais) partes, assume-se que ambas já contam com comportamentos adequados e só há necessidade de organizar uma forma para entrarem em seqüência, *quando* executarem seus comportamentos; não se interfere, no caso, com nenhuma das condutas.

A resignificação de conteúdo, o modelo de negociação e a resignificação em seis passos são todas elas técnicas que pressupõem ou 1) a existência concreta de comportamentos alternativos, ou 2) que certas partes podem se organizar facilmente para a elaboração de comportamentos que sejam apropriados. São pressupostos muito úteis, estes dois, mas nem sempre verdadeiros. Se eu puser um de vocês na cabine de comando do Concorde SST, pode ser que o escolhido



Material com direitos autorais







"Bom, mencione uma que seja inútil."

"Seja lá o que eu decida fazer, tenho uma parte que me diz que jamais conseguirei fazer aquilo, e que vou fracassar. Torna tudo duas vezes mais difícil do que precisa ser."

"Gostaria de falar diretamente com essa parte." A propósito, isso sempre pega o pessoal de AT pelo pé. Falar diretamente com uma parte não consta do modelo de AT. E então, se vocês olharem por cima do ombro esquerdo da pessoa enquanto fala com essa parte, vão deixá-la realmente maluca. Também constitui um mecanismo de ancoragem muito eficiente. A partir daquele momento, toda vez que vocês olharem por cima do ombro esquerdo daquela pessoa, a referida parte saberá que vocês estão falando com ela.

Então eu disse: "Eu sei que essa sua parte realiza algo *muito* importante e é *muito* matreira na forma como o faz. E mesmo que *você* não a estime muito, *eu estimo.* Bom, gostaria de dizer a essa parte que se estiver disposta a informar à sua mente consciente o que está fazendo em seu benefício, então ela talvez recebesse parte do apreço que merece." Fiz depois com que se voltasse para seu interior e perguntasse àquela parte o que de positivo estava fazendo. A parte manifestou-se imediatamente dizendo: "Estava motivando você." Quando a moça me referiu a resposta, acrescentou: "Acho isso muito estranho." Então eu disse: "Bom, sabe, eu não achava que seria possível para você neste preciso momento subir ao palco e trabalhar em frente de todo o grupo." Ela levantou-se rapidamente em postura de desafio, atravessou a sala até chegar à frente e sentou-se.

Todos aqueles que já estudaram estratégias sabem que esta foi uma demonstração do fenômeno que chamamos de "resposta de polaridade". Esta parte dela era simplesmente um Programador Neurolingüista que entendia de utilização. Sabia que se eu dissesse: "Ora, você pode entrar na Faculdade; você pode fazê-lo", ela responderia: "Não, não posso." No entanto, se lhe dissesse: "Você não vai conseguir passar de ano", então ela diria: "Ah, é-é? e iria de cabeça até passar de ano.

Comecei a descobrir que, independente do modo como vocês se organizam, ou de quais partes vocês constroem, se o modelo que vocês usam para pensar em partes está vinculado ao modo como elas se *comportam*, então: 1) vocês lhes estão fazendo justiça; 2) pode ser que vocês tenham razão, o que talvez seja perigoso. Se vocês realmente tinham uma parte que não possuía uma função positiva — que era apenas crítica ou destrutiva — então o que vocês podem fazer? Exorcismo?

Existe um sujeito em Santa Cruz que exorciza partes. O exorcismo é terrível; leva um tempo enorme e traz algumas conseqüências infelizes. Este homem "descobriu" uma epidemia de múltiplas per-



Material com direitos autorais







ria usar o modelo de seis passos para conseguir o que quer. Porém, ele não é muito elegante porque será preciso lidar com um número avassalador de partes. A questão é simplesmente a rapidez: se você construir apenas uma parte, o que é que ela faria? Quero que você faça uma distinção entre o resultado — o que você quer com certeza que aconteça — e os comportamentos ou procedimentos que a parte usa para chegar ao resultado. Os dois elementos são importantes, mas agora quero que você especifique os resultados.

Homem: Você precisa torná-la mais versátil, de modo que possa fazer mais de uma coisa.

Certo, mas o que *é* que vai fazer? Qual será sua tarefa?

Não quero despistar vocês. Se criarmos uma parte cuja função seja fazer alguém pesar 52,5 kg, ela irá funcionar. Ótimo. Eis um resultado bem informado. Agora quero perguntar: "Quais são *outros* resultados que funcionarão igualmente bem?" Existem *montanhas* de respostas corretas a esta pergunta. O importante é que vocês aprendam como concebê-las. Ann estava na trilha certa. Ela disse: "Estes são os que não queremos; isto é o que realmente queremos. Esta é uma forma de obtermos *apenas* o que queremos." A pergunta central que vocês têm que fazer é "*Será que isso nos dará APENAS o que queremos*?"

Homem: Você pode dar à parte a incumbência da "saúde" ou "atratividade", ou alguma outra estrutura superordenada que inclua peso.

Mulher: Que tal um "controle central de alimentação" que levaria em consideração todos estes fatores no processo de decidir quanto ela deveria pesar?

Mulher: Acho que você precisa levar todas essas necessidades em consideração, necessidades que aquela parte pensa em gratificar, e satisfazê-la de modos diferentes.

Bem, tudo isso é verdade. A pergunta que estou fazendo é "*O que irá fazer essa parte*?" Se tivermos uma parte cuja tarefa seja a de cuidar da saúde geral e aí incluirmos a manutenção de um determinado peso, então faremos *apenas* isso? A palavra mágica é *apenas.* Às vezes pode ser conveniente fazer-se bem mais coisas do que as que o cliente solicitou. Neste momento, no entanto, vamos falar de mudanças terapêuticas limitadas. Sua resposta é exata, e pode ser uma resposta melhor na prática, quando você estiver tratando clientes. Porém, *cada tarefa que uma parte tem torna mais difícil instalar aquela parte.* Quero que tenham isso em mente. Todo resultado extra que uma parte tenha torna mais complicado o funcionamento da mesma. *Quanto mais limitado o resultado, mais fácil instalar a parte.* Às vezes é melhor fazer um esforço extra para instalar uma parte mais complicada a fim de obter um melhor resultado no final. Uma



Material com direitos autorais







Mulher: Se uma pessoa nasce com um problema de coordenação, você pode fornecer-lhe uma estratégia para ser coordenada, copiando uma outra pessoa.

Certo. Aceito tudo exceto o prefácio sobre "ter nascido desse jeito". Existem muitas pessoas que podem usar uma parte de coordenação visomotora e que não "nasceram desse jeito". Simplesmente, nunca desenvolveram uma parte que tivesse alguma coisa a ver com serem coordenadas. Mesmo no caso de existir um déficit físico, pode ser ainda apropriado construir essa parte.

Bill: Digamos que estou com um sujeito do exército que foi criado além-mar e que não passou pelas mesmas experiências que a maioria de seus contemporâneos. Quero ajudar o rapaz a adquirir algumas formas de habilidades sociais. Poderia construir uma parte para ensiná-lo como ouvir com cuidado as pessoas que falam à sua volta, e a elaborar uma nova história a partir do que ouvir as pessoas falarem.

Qual é o resultado do comportamento dessa parte?

Bill: O resultado do comportamento dessa parte é ensiná-lo a falar congruentemente sobre coisas pelas quais ele nunca passou realmente, de modo que possa construir vínculos sociais, deixando de parecer diferente.

Isso ainda é comportamento. Qual é a função da parte?

Bill: Ajudá-lo a aumentar sua interação social com as outras pessoas.

Certo. Aí está o resultado. Posso pensar em situações nas quais isto seria muito apropriado.

Homem: Você poderia criar uma parte que o motivasse a explorar coisas novas, arriscadas.

Uma parte cuja incumbência seja realmente instigar comportamentos em contextos que são arriscados. Chamamos a essa parte "peituda" [2]. Posso pensar em *muitas* pessoas que precisam de uma.

Homem: Parece que você está construindo partes dentro de nós, o tempo todo. Por exemplo, você constrói partes em nós para observar a experiência sensorial e para traduzi-la, e para atender a resignificação.

Claro. Sem dúvida.

Mulher: Gostaria de uma parte para ouvir tonalidades musicais. O resultado seria eu ser capaz de cantar afinado.

---

2. No original, *chutzpah*. (NT)



Material com direitos autorais







outras partes, pode-se construir uma meta-parte que reconheça isto e diga: "Ei, você está fazendo isso porque você ama este sujeito. Você se lembra da primeira vez em que se apaixonou por ele? Lembra-se de como se sentiu? O *modo* como você está tentando fazer com que ele a trate bem não está funcionando. Você se lembra do que fazia então? O que mais você poderia fazer? O que é que Janie faz com seu marido que funciona?" A meta-parte entra num processo de alguma espécie de geração de alternativas: fornece-lhes meios para que consigam o que realmente desejam. Em momentos específicos, diz: "Parta para modificar seu comportamento e saia deste laço; você já entrou nele antes e nunca deu certo. Discutir não vai lhe dar aquilo que você espera conseguir e, a fim de entrar numa discussão, é preciso que a coisa seja efetivamente importante. Deve ser *importante o suficiente* para modificar o que você está fazendo."

Homem: Fiquei impressionado pela frase "importante o suficiente". Sei intuitivamente que é importante e isso já foi enfatizado umas duas vezes, mas você poderia explicar o que a torna tão forte?

É um pressuposto. Pressupõe que uma coisa é mais importante do que a outra. Se eu digo: "Olhe, você é alto o bastante para alcançar aquele copo", há a implicação de você ser mais alto do que eu sou. Se eu digo a uma criança: "Agora você é grande o bastante para se virar sozinha", isso pressupõe que havia um tempo em que aquela criança não o era, mas agora é. Se eu digo: "Você é grande o bastante para se sustentar financeiramente sozinho", isto pressupõe que antes não o era mas agora é e não reconhecia ainda o fato. "Você quer isto porque é importante. E isto significa que deve ser importante o *suficiente* para você fazer estas outras coisas."

Este padrão é muito bom para ser usado em terapia de casal. O casal está discutindo e gritando: "Estou com a razão!" Então você diz: "Você está discutindo porque X, Y e Z são coisas muito importantes para você. Mas seriam elas importantes o *suficiente* para que você considerasse outras formas de comunicação que dessem mais certo do que discutir?" Este é um ótimo vínculo duplo. Se não fosse realmente importante, então é importante o bastante para tentarem alguma outra coisa que possa funcionar, pois o que estão fazendo agora não está dando certo. Toda a força que está por trás de "ter razão" é direcionada para novos comportamentos.

Com um casal com quem trabalhei, toda vez que o marido lhe dava o que ela pedira, ela queria *mais.* Ela sabia que não deveria fazê-lo, mas ficava insatisfeita e isto o deixava louco. Ele costumava oferecer-lhe coisas, mas depois deixou de fazer isso tão freqüentemente. Ela possuía uma parte que tinha por objetivo principal fazê-lo reassegurar-lhe que ele ainda a amava. O que aquela parte estava fazendo não funcionava então muito bem. Decidi construir uma parte


Material com direitos autorais





























































You have either reached a page that is unavailable for viewing or reached your viewing limit for this book.







































































































Joe: No começo de nosso relacionamento eu me sentia desse modo.

Então, nesse momento, eu poderia captar o que foram tais experiências e qual era a diferença entre elas e as que estão acontecendo no momento.

Vocês podem ir em busca de seu objetivo com um ou com ambos os elementos do casal. Pensem aqui no modelo básico de resignificação. Existe um desequilíbrio entre o consciente e o inconsciente, de modo que se pode sempre ir atrás do inconsciente para se ter flexibilidade para novas escolhas. Quando vocês estiverem fazendo resignificação entre pessoas, podem pressupor que são igualmente flexíveis. Nesse caso, podem ir em qualquer direção, em qualquer momento. Quando ele faz a ela uma exigência à qual ela se recusa, vocês podem descobrir o que é que isso traria para ele, ou podem descobrir o que é que a recusa irá trazer para ela.

Já me deparei com casos em que o homem quer se envolver em mais comportamentos sexuais. Ele não está satisfeito com a vida sexual do casal. Ela também não está satisfeita com o comportamento sexual deles, mas está recusando-o com o objetivo de alcançar uma outra coisa. Por exemplo, se ela se tornasse sexualmente responsiva a ele, acha que isso significaria que ele a estaria dominando em todos os aspectos da vida dela. Ela se torna sexualmente não-responsiva, a fim de afirmar sua autonomia. Já vi a coisa acontecer do outro lado também. O marido às vezes está na mesma posição. A proteção da autonomia é o resultado ou o que geralmente se chama de "ganho secundário".

A pergunta agora se torna: "Ela consegue encontrar *outros* modos de comportar-se que assegurem que ela tenha sua autonomia e independência e que mereça o respeito dele?". Quando ela os tiver, então poderá permitir o que os dois desejam, ou seja, mais satisfação de seu comportamento sexual. A fim de fazer isso, vocês precisam separar a noção de independência e autonomia da mulher, do comportamento sexual em si. Ela tem que contar com alguma outra forma de saber que é senhora de si e pode exercer seu direito de escolha que é, pelo menos para ela, tão pessoalmente convincente quanto ser irresponsiva sexualmente. Assim que ela estiver nesse ponto, vocês destacaram o resultado "independência ou autonomia" do comportamento específico "ser sexualmente irresponsiva". Se ela quer mais atividade sexual e ele também, então estarão livres para envolver-se na mesma, enquanto a autonomia dela continuará preservada.

Vocês terão liberdade de mover-se pelo comportamento sempre que se orientarem pelo contexto, pelo enquadre, pelo resultado. Se forem direto em cima do comportamento, ele poderá ser ecologica-



Material com direitos autorais







ciadores lhes dirá que são sempre convocados no pior momento possível — frente ao impasse. Pessoalmente, considero-o o *melhor* momento possível, pois todos os temas já foram nitidamente definidos e as diferenças são claramente ventiladas. Sabe-se com exatidão quais as necessidades a serem atendidas.

Minha primeira providência é fazer com que os dois grupos se distanciem e depois eu descongestiono o referencial. Tenho que redeterminar um referencial mais largo para resultados — que é a noção tradicional da base de negociações. Assim que o referencial de resultado estiver determinado, então conto com uma base para desafios de relevância. Posso descartar certas coisas improdutivas, pois os dois lados já se comprometeram publicamente com o referencial do resultado.

Nesse momento, o atrito diminuiu o suficiente para que eu possa encontrar maneiras de equilibrar as duas propostas e criar uma relação de dar-e-receber. Insistirei em que o referencial de resultado contenha aquilo que os dois contendores deveriam ter posto ali, desde o começo: itens não essenciais, "restos" em termos da barganha. Preciso ter uma quantidade igual de ambos, dos dois lados. Preciso criar espaço para primeiro me movimentar. Se eu não tiver espaço de manobra, então estou entalado.

Homem: Às vezes, no meu trabalho, tenho dificuldades em estabelecer um referencial de resultado que seja bastante explícito, com as pessoas. Quando tento, geralmente elas resistem.

Bem, vou dar-lhe meu referencial para estabelecer um referencial: "Olhem, sou um profissional. Recuso-me a adotar aqui comportamentos aleatórios. Tenho determinados critérios para meu próprio desempenho e enquanto não soubermos se existe alguma base para podermos prosseguir aqui, não estou disposto a gastar meu tempo e esforço." Só fiz esse desafio uma vez, quando um homem disse: "Bem, não vou fazer nada disso!" e eu disse "Ótimo, Adeus." Reservo-me o direito de cair fora de qualquer transação, inclusive de transações psicoterapêuticas.

A propósito, se há alguma categoria de cliente com o qual vocês tenham dificuldade, então vão em busca deles. Trabalhar com eles dará a vocês a oportunidade de desenvolver a própria flexibilidade. No entanto, assim que vocês houverem demonstrado para sua satisfação pessoal que são competentes para lidar com esse tipo de cliente, e se ainda não gostarem dele, não o assumam. O profissional deve ter a opção de entrar ou não numa transação comercial, baseando-se em seus próprios critérios pessoais.

Contudo, no contexto da ajuda psicoterapêutica profissional, recomendo que, se forem exercer a opção de recusar um paciente ou cliente, contem com uma relação de pessoas a quem possam enca-



Material com direitos autorais







Mulher: E você não fez nenhum comentário direto sobre isso tudo? Você ficou só observando?

Que bem faria falar a esse respeito? Se eu lhes dissesse todas as coisas que distingui, isso lhes tornaria mais fácil permanecerem iguais.

A fim de testar o que eu observara, só precisava ficar trocando de papéis, agindo como o filho, o pai, a menininha, alternadamente, observando as respostas diferentes que obtinha da mãe. Consegui realmente obter respostas diferentes por parte da mãe, adotando os análogos da menininha. Ela começou a me responder misturando os modos como ela geralmente respondia a homens e mulheres.

Não havia absolutamente modo algum no mundo que conseguisse levar a mãe a atacar a menininha. Perguntei: "Qual foi a *pior* coisa que a menininha já fez?" E ela respondeu com doçura: "Oh, uma vez em que ela derramou blá, blá, blá." Quando a mãe falava com a menininha a família inteira *adorava*. Eles queriam que as duas fugissem juntas! Todos respondiam positivamente, porque a menininha conseguia ser tratada do modo como todas as pessoas daquela família desejavam ser tratadas. Se a menininha se comunicava com a mãe, a mãe respondia positivamente; mas se ela se comunicasse com uma das demais pessoas, a mãe não respondia. Isto é muito importante. Se ela o fizesse, eu poderia ter realizado umas intervenções ardilosas. Poderia ter feito com que a menininha e o irmão se dessem bem e fazer a mãe responder a isso. Mas a mãe não respondia positivamente a ninguém da família, *exceto* à menininha quando esta se comunicava diretamente com ela. Todos na família respondiam à mãe.

Portanto, eu tinha que imaginar o que é que essa garotinha poderia fazer para conseguir que a mãe respondesse de um jeito tal que levasse os outros elementos da família a fazer as mudanças que eles desejavam. Quando comecei a estudar terapia familiar, disseram-me que tudo funciona em tríades — que quando três pessoas se comunicam, se a pessoa um se comunica com a pessoa dois, a pessoa três sempre irá responder a essa comunicação. Não é verdade. Você pode *conseguir* que eles o façam, mas não necessariamente isso já está acontecendo.

O que quero saber em cada família é o que eles *já* estão fazendo, porque então posso *usar* o que está se passando a fim de modificar o sistema. Este é um princípio muito importante: *De que modo posso introduzir uma pequena modificação que venha a canalizar todas as interações do sistema familiar, de tal modo que o sistema seja forçado a se modificar*? Quando vocês puderem fazer isso, o sistema familiar fará a maior parte do trabalho por vocês. Se quero, neste sistema familiar em particular, que todos se modifiquem, então vou modificar a filha. Ela alterará o comportamento da mãe e em



Material com direitos autorais











dentro de uma organização. Toda manobra dentro de uma organização comercial tem que ser feita de tal modo que faça sentido dentro do quadro perceptivo das pessoas que são afetadas pela mesma. Um plano de cinco anos, se fosse transmitido por completo aos operários da linha de montagem, não faria absolutamente nenhum sentido. Para estes, um plano de cinco anos tem que ser apresentado em termos do que lhe acontece pessoalmente e a nível de seu trabalho. Mencionar o enquadre referencial financeiro e coisas do gênero simplesmente o confundiria. Literalmente, trata-se de informação que ele não tem que conhecer. A descrição de um plano de cinco anos a nível executivo não faz parte da realidade perceptiva do operário de montagem. Tem que ser relativizado a seu referencial perceptivo.

Por exemplo, tenho um amigo que foi contratado como principal chefe executivo de uma grande empresa. Ele é realmente um dos poucos comunicadores no ramo dos negócios com alto nível de qualidade que conheço. Tem uma sensibilidade realmente aguçada ao comportamento não-verbal e assim por diante. Uma classe de empregados no escritório central desta empresa estava sendo acionada pelo relógio de ponto. Os funcionários marcavam o ponto toda manhã ao chegarem, quando saíam para o almoço, quando voltavam do almoço e para saírem, ao final do expediente. A filosofia de meu amigo é que as máquinas não devem jamais supervisionar ou dirigir as pessoas. Uma das primeiras modificações que introduziu, após ter gasto mais ou menos um mês tomando as rédeas da situação como principal executivo da corporação, foi a remoção do relógio de ponto. Explicou à sua equipe mais imediata seu princípio de não querer que as máquinas dirijam as pessoas, em sua organização. Apresentou-lhes um referencial que era adequado para sua compreensão e depois ordenou que todos os relógios de ponto fossem removidos numa sexta-feira, final de expediente.

Considerem agora a situação dos empregados na segunda-feira de manhã. Eles tinham marcado seu ponto no relógio por anos. Independente do que tivesse acontecido a caminho do trabalho, ou na noite anterior, marcar o ponto no relógio era o que os hipnotizadores chamam de "sinal de reindução": era uma âncora que acionava a captação de todas as habilidades e estados de consciência apropriados a um desempenho efetivo no trabalho. O relógio de ponto fornecia um sinal a todos os sistemas representacionais. Você vê o relógio, empurra o cartão lá dentro cinestesicamente e ouve aquele barulho esquisito quando ele marca o cartão.

Meu amigo removera, sem percebê-lo, exatamente a âncora de que necessitavam para atuarem com êxito. A eficiência da organização caiu pela metade na primeira semana mais ou menos, após sua atitude. Aconteceu de eu chegar uma semana depois, e todos estavam real-



Material com direitos autorais







em que usamos respostas involuntárias para comunicarmo-nos com aquela parte que é responsável pelo comportamento-foco, em termos de mudança.

O mais comum é que a parte que leva os alcoólatras para nosso consultório seja a parte sóbria. Essa é a que entra no consultório. Contudo, a parte sóbria já está completamente comprometida em ser sóbria; portanto, com essa não há nada a fazer. Essa é a parte que já tem muitos entendimentos apropriados a respeito das desvantagens de beber, mas que não consegue fazer coisa alguma contra. Se vocês trabalharem com ela, obterão possivelmente respostas absolutamente congruentes a respeito de mudanças. Contudo, assim que aquela pessoa entrar num bar, começará a beber de novo. O de que se precisa é de um acesso àquela parte da pessoa que a leva às farras, pois esta é a parte que está comandando o espetáculo quanto ao aspecto bebedeiras. Uma vez que estas duas partes da pessoa estão gravemente dissociadas, enquanto ele está num estado não se consegue a comunicação com o outro. Portanto, quando um alcoólatra entra em seu consultório sóbrio, será extremamente difícil conseguir o acesso à parte que bebe e que justamente é a que precisa ser modificada.

A maioria dos problemas que as pessoas apresentam envolvem incongruências, o que é geralmente chamado "conflito". Existe uma discrepância, uma incongruência, entre aquela parte da pessoa que a leva a executar algo e a outra parte, que a faz querer parar. Em geral, essa incongruência é *simultânea*: a pessoa expressa comportamentalmente as duas partes ao mesmo tempo. Por exemplo, alguém pode dizer: "Quero ser assertivo" com voz muito delicada. As partes estão até certo ponto dissociadas, mas expressam-se simultaneamente.

No alcoolismo ou no abuso de drogas, existe uma espécie diferente de dissociação em que a incongruência se expressa *seqüencialmente* ao longo do tempo. A parte sóbria e a embriagada estão *tão* separadas que não se expressam ao mesmo tempo na experiência da pessoa. Manifestam-se em seqüência; primeiro uma, depois a outra.

O formato da resignificação em seis passos está projetado para lidar com incongruências simultâneas. Ao invés de criar uma abordagem inteiramente diferente para uma incongruência seqüencial, pode-se simplesmente mudar uma incongruência seqüencial tornando-a simultânea, e usando o que vocês já conhecem e sabem como fazer — a resignificação em seis passos.

Este tipo de manobra é comum, em outros campos. Um bom matemático sempre tenta reduzir um problema complexo a outro mais simples que ele já sabe como resolver. Se vocês pegam um



Material com direitos autorais











a pessoa tem uma determinada sensação que é interpretada como desejo urgente por um gole de álcool, e isso o aciona a beber. Vocês podem colocar o cliente em transe e fazer com que essa sensação *queira dizer uma outra coisa.* A sensação de desejo urgente pode agora provocar uma intensa curiosidade a respeito dos arredores, por exemplo.

Tenho usado esta abordagem de eliminar as âncoras e resignificar com eficiência, em casos de alcoólatras e viciados em heroína, numa só sessão. Tenho um acompanhamento de até dois anos, com êxitos.

Após vocês terem feito a resignificação e terem encontrado novas escolhas para o ganho secundário do álcool ou da droga, precisam testar seu trabalho. Com o alcoólatra, meu teste é dar-lhe um drinque e verificar se ele consegue parar depois do primeiro. Considero este como o único teste válido para verificar se realizei um trecho completo e integrado de trabalho. Em casos de heroína, eu descobria quais as âncoras que costumavam detonar o "pico na veia" e depois enviava o cliente para as mesmas situações para testar suas novas escolhas.

Lou: Isso é mesmo espantoso. Trabalhei com o pessoal do AA e eles acham que "uma vez alcoólatra, sempre alcoólatra". Você está dizendo que é possível curar alcoólatras, de tal modo que eles possam beber mas não ficar bêbados? Poderão entrar num bar e ter um drinque e depois sair de lá, na maior?

Sem a menor sombra de dúvida. Quando trabalho com um alcoólatra, três meses depois vou com ele a algum bar e tomamos um drinque. Observo e ouço muito atentamente para verificar a presença de qualquer mudança comportamental que estava associada pelo hábito ao estado de embriaguez. Isso será o teste de eu ter ou não realizado um trabalho integrado. Quero descobrir se o cliente consegue tomar um drinque e apresentar a mesma resposta a ele que eu, quer dizer, que é só um drinque. Vou descobrir se ele pode apresentar o comportamento que antes era automático e compulsivo, sem ser forçado a ir em frente e beber mais. O álcool é uma âncora e usá-la é um bom teste para o meu trabalho.

Não pretendo criticar o AA, diga-se de passagem. Durante décadas, AA foi a única organização criada por aí que conseguia dar assistência efetiva aos alcoólatras. Historicamente, foi uma coisa maravilhosa e, neste ponto, precisamos partir para uma coisa nova. A abordagem do AA não é integrativa e as pessoas que vão lá são quase sempre farristas. Acreditam que "uma vez alcoólatra, sempre alcoólatra", e para os que freqüentam seu atendimento isso é ver-



Material com direitos autorais







dois era casado com uma mulher italiana. Aqueles dois homens tinham um sistema de crenças culturais muito forte, não congruente com as crenças das esposas, ou com a cultura americana.

Vou dar-lhes um outro exemplo de incongruência seqüencial com o qual usei uma abordagem diferente. Não é sempre que primeiro elimino as âncoras e depois parto para um resultado completamente integrado. Existem outras maneiras de lidar com a incongruência seqüencial. Um psiquiatra amigo meu tinha uma secretária que era o mais clássico exemplo do maníaco-depressivo que se pode ter. Podia-se até predizer o dia do ano em que ela "pirava". Eram seis meses de "elação" e tudo ia de vento em popa. Perdia peso, ficava realmente atraente e vibrante, e fazia todo o trabalho. Aí, no dia 31 de julho, era de repente que a outra parte vinha à tona. Ela engordava, ficava deprimida, incompetente e assim por diante. Isto já durava há doze anos quando conheci o psiquiatra. Ele estava por demais fascinada para despedi-la, mesmo que durante seis meses do ano ela se mostrasse absolutamente incompetente. Ele sempre sabia que, num determinado momento do ano, a coisa toda mudava de figura e ela iria tomar conta de tudo que não tinha feito nos seis meses anteriores.

A coisa mais fascinante é que, quando trabalhei com ela, independente de qual parte eu estivesse trabalhando, ou fosse o que fosse que eu tivesse modificado, ou que ela houvesse aprendido — até mesmo tarefas como aprender a datilografar numa máquina com os tipos numa configuração diferente — quando as partes "piravam", nenhuma das duas transferia. Ela era praticamente duas pessoas, embora não fosse uma completa múltipla personalidade. Em cada um dos dois estados, ela ainda guardava uma certa lembrança do outro estado; lembrava-se de onde morava, e da maior parte do que acontecera enquanto estava no outro estado. Mas as aprendizagens e as mudanças pessoais nunca se transferiam de uma parte para a outra. Portanto, é claro, a parte "maníaca" saía fazendo as coisas, realizando alterações, e a "depressiva" ficava escondida. Uma delas ia ficando cada vez mais confiante e capaz, enquanto a outra ia se tornando cada vez mais incompetente e deprimida.

Quando a pessoa for assim, uma das coisas que têm de fazer de algum jeito — afora o resto todo que vocês queiram fazer — é integrar essas partes. A fim de integrá-las, porém, vocês têm que colocá-las nas mesmas coordenadas de tempo e espaço. Isso não é muito fácil, porque com aquela que não está em seu consultório pode ser muito difícil de se entrar em contato. Pode-se ancorar uma, esperar seis meses e então ancorar a outra. E se as âncoras forem realmente boas, vocês então poderão pô-las em contato uma com a outra.



Material com direitos autorais







Eu provavelmente iria pesquisar quais eram então seus meta-objetivos. "Você quer recuperar sua memória. Com que propósito?" "Para que quando eu encontre pessoas de meu passado eu possa saber como lidar com elas." "Oh! O que você quer de fato não é recuperar a memória. Você quer uma forma de lidar elegantemente com a situação de encontrar pessoas que alegam ter pertencido a seu passado." Uma forma de chegar a este resultado para ele seria ensinando-o um pouco de "má representação de papel". "Puxa, há quanto tempo! Onde *foi* mesmo?" É muito fácil ensiná-lo a ter uns "enchimentos" que venham a eliciar com graça toda a informação de que ele necessita para responder apropriadamente.

Toda vez que existir um conflito direto de qualquer nível, vocês simplesmente pulam para o próximo nível. Perguntem qual o meta-objetivo. "O que é que você ganha com isso? Qual o propósito que isso lhe irá atingir?". Assim que souberem disso, podem oferecer alternativas que sejam muito mais elegantes. Em breve, ele desistirá de seu objetivo original, porque recuperar sua história não terá então, para ele, nenhuma outra função.

Janet: Até onde estou informada, sua situação familiar continua a ser horrível. Tentei dizer: "Bem, se você não consegue lembrar-se de coisa alguma, então por que não tentar que sua família conte as boas coisas que aconteceram em sua vida?" A família não conseguiu produzir *nenhuma* informação!

Uma outra alternativa poderia ser torná-lo um bom sujeito hipnótico, com o objetivo de criar uma nova história pessoal para si. Leve-o a concordar com o uso da hipnose, não para a recuperação de lembranças, mas para construir uma nova história pessoal. Se da primeira vez for ruim, volte atrás e crie você mesma uma nova, melhor. Todas as pessoas deveriam de fato ter diversas histórias.

Janet: Como é que você faria isso?

Diretamente. Você pode dizer: "Olhe, você é um cara talentoso, mas não sabe de onde veio. De onde é que você gostaria de ter vindo?"

Janet: Ele é um fazendeiro bronco.

Isso torna a coisa mais fácil. O mais difícil de todos os clientes é o psicoterapeuta sofisticado, porque pensa que conhece todos os passos do que você está fazendo. A mente consciente desse cara é muito entojada.

No livro *Uncommon Therapy*, existe a descrição de um caso em que Milton Erickson construiu um conjunto de experiências passadas para uma mulher. Ele criou uma história para ela em que periodicamente ele aparecia como o "Homem de Fevereiro". Este caso é uma



Material com direitos autorais







Pseudo-orientação no tempo, 173, 211-212

Recuperar a memória, 214-215
Resignificação, indicações sensoriais de êxito, 31-32
Resignificação de si mesmo, 142-143
Resignificação "negativa", 40-42
Resistência, 154, 172
Resposta de polaridade, 74, 176
Ritual suicida, 31

Satir, Virginia, 16, 20, 36-37, 43
Sinais inconscientes, 125-127, 133-139, 140-141, 149-152
Sintoma como mensagem, 155-156
Skinner, B. F., 75
Sobreposição, 146, 200
Substituição de sintomas, 76-77
Sugestão-pós-hipnótica, 202
Suicídio, 26-31

Terapia de resultados, 162-165

Vendas, 47-52

Whitaker, Carl, 33



Material com direitos autorais





**Este livro completa a ampla exposição da teoria e da prática da Programação Neurolingüística, concebida pelos autores para obter mudanças rápidas de comportamento. Depois de** Sapos em Príncipes **e de** Atravessando — Passagens em Psicoterapia, **o estudioso tem ao seu dispor uma profunda análise das mudanças de significado, que alteram o comportamento e as respostas das pessoas.**


ISBN 85-323-0233-5
9 788532 302335

Material com direitos autorais